

## CONVENTION DE CARTE DE DEBIT

La convention de carte de débit (convention) vise à régir l'utilisation des cartes de débit. En contrepartie de la réception d'une ou de plusieurs cartes de débit de la Banque Alterna (chaque carte individuelle sera appelée ci-après la « carte ») et d'un ou de plusieurs numéros d'identification personnel (NIP) à utiliser avec une ou plusieurs des cartes, le soussigné (client) convient de ce qui suit :

### Définitions

- GAB (guichet automatique bancaire)** : 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 GAB 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).
- Client** : Le soussigné, client de la Banque Alterna.
- Flash Interac<sup>MD</sup>** : Solution de débit sans contact qui permet au client de régler ses achats au point de vente auprès de certains commerces sans avoir à glisser ou à insérer sa carte de débit dans l'appareil ni à saisir un numéro d'identification personnel.
- NIP (numéro d'identification personnel)** : Code (numéro) secret choisi par le client, devant être utilisé avec la carte afin de confirmer l'identité du client et d'autoriser les opérations effectuées au moyen de la carte.
- Opération PDV (opération de point de vente)** : Opération effectuée par le client en utilisant la carte à un terminal électronique pour régler le prix de biens ou de services achetés par débit porté à son compte (ses comptes) de la Banque Alterna.

### Responsabilité

- 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 GAB, à un terminal PDV ou autrement) par le client ou un tiers se servant du NIP et de la carte du client. Le client sera tenu responsable des débits ainsi effectués, même s'il n'a pas autorisé les débits en question ou l'utilisation du NIP et de la carte, sauf dispositions expresses contraires dans la présente convention.
- Le client convient de ne pas retirer d'un GAB une avance de fonds ni d'effectuer une opération PDV qui dépasserait le solde dans son (ses) compte(s) à la Banque Alterna à ce moment-là et la limite autorisée en vertu de la convention relative à la protection contre les découverts. Si une avance ou une opération PDV dépassant cette somme totale est effectuée à l'aide du NIP et de la carte du client, que l'utilisation en question soit autorisée ou non par le client (sauf dispositions expresses contraires dans la présente convention), le client convient de rembourser immédiatement à la Banque Alterna la somme totale de l'avance de fonds ou l'opération PDV, majorée des intérêts courus au taux d'intérêt alors en vigueur à la Banque Alterna.
- Le client est responsable de toute utilisation de sa carte et de son NIP, y compris toute erreur de saisie de données commise par toute personne qui fait usage de la carte et du NIP du client à un GAB ou terminal PDV, sauf dispositions expresses contraires dans la présente convention.
- Le client est responsable de tout dépôt frauduleux ou sans valeur fait par l'utilisation de sa carte ou de son NIP.
- Le client n'est pas responsable des pertes ou débits de son compte (ses comptes) résultant de circonstances indépendantes de sa volonté. De telles circonstances 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 sur son compte (ses comptes) et par conséquent en sera responsable dans tous les cas suivants :
  - 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;
  - 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);
  - Si un NIP choisi par le client est identique ou similaire à une combinaison, évidente ou facile à déterminer, de chiffres associés au client, comme sa date de naissance, son numéro de compte ou son numéro de téléphone;
  - 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;
  - Si le client ne respecte pas ses obligations aux termes de la présente convention; ou
  - 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 quelconque débit porté à l'un de ses comptes, il accepte qu'il aura le fardeau de démontrer que les circonstances en question étaient indépendantes de sa volonté. En d'autres termes, le client doit démontrer qu'il n'a pas contribué et n'est pas réputé avoir contribué à la survenance des circonstances en question.
- Le client peut utiliser sa carte sans le NIP auprès des commerces participants. Pour ces opérations, le client assumera les mêmes droits et responsabilités que s'il avait utilisé la carte et le NIP.
- La perte subie par un client se rapportant à des circonstances auxquelles le client a contribué ou est réputé avoir contribué, ou en découlant, en vertu d'une opération individuelle, ne dépassera pas la limite de retrait établie pour les retraits aux guichets automatiques bancaires ou aux points de vente pour l'opération en question. Toutefois, le client reconnaît qu'il peut y avoir des cas où la perte en question dépasserait le solde de son compte si ledit compte est doté d'une protection contre les découverts ou est relié à d'autres de ses comptes.
- Le client convient de garantir la Banque Alterna contre toute responsabilité découlant des pertes, coûts et dommages ainsi que des réclamations déposées ou poursuites intentées contre la Banque Alterna par des tiers en raison du manquement du client à 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, de la carte et de Flash Interac<sup>MD</sup>, ou du manquement du client à respecter les obligations qui lui incombent aux termes de cette convention.

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

- Si un problème se produit relativement à une opération effectuée par l'utilisation de la carte et du NIP, ou de la carte et de Flash Interac<sup>MD</sup>, ou à une opération non autorisée effectuée par l'utilisation de la carte et du NIP, ou de la carte et de Flash Interac<sup>MD</sup>, 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 fournira une réponse sans tarder. 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 se fera 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 si une perte a été causée par des circonstances indépendantes de la volonté du client, la Banque Alterna pourra lui demander de produire une déclaration écrite ou une déclaration sous serment quant aux circonstances de la perte. La Banque Alterna ne sera pas obligée de rembourser une perte au client si ce dernier choisit de ne pas produire la déclaration écrite ou la déclaration sous serment ou s'il n'accorde pas à la Banque Alterna l'assistance nécessaire pour enquêter sur les circonstances en question.

### Règlement des différends

- Si la Banque Alterna fournit au client une réponse qui ne le satisfiera, elle pourra lui remettre, sur demande, un compte rendu écrit de l'enquête et des motifs de sa décision. Si le client n'en est toujours 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 pourra intenter une action 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 pas invoquer un moyen de défense ou déposer une réclamation à l'encontre de la Banque Alterna.

### Carte perdue ou volée

- Si la carte est perdue, volée, utilisée de façon abusive, égarée ou détruite de quelque façon que ce soit, si le client pense qu'une autre personne a pu prendre connaissance de son NIP, ou si Flash Interac<sup>MD</sup> est utilisé par une personne autre que le client (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 :
  - par téléphone, en composant le numéro d'assistance en matière de GAB. Ce numéro est actuellement le 1 888 807-4101 et pourrait être modifié occasionnellement par la Banque Alterna. Tout numéro subséquent sera affiché dans les succursales de la Banque Alterna et sur son site Web. À la 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
  - 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.
  - dans l'éventualité d'une perte de carte, le client sera responsable des opérations et des mouvements sur le 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 mouvements sur le compte en découlant effectués par l'utilisation de la carte et du NIP après que le client aura avisé la Banque Alterna de la perte de carte.

## Confidentialité du NIP

17. Le client doit protéger le NIP en permanence. Comme prévu à l'article 10, il sera 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 s'il contribue ou est réputé avoir contribué à ces pertes. Le client reconnaît qu'une perte de carte au sens de l'article 16 s'est produite si le NIP est révélé ou s'il soupçonne quelqu'un d'autre de l'avoir obtenu et qu'il doit aviser la Banque Alterna aussitôt d'une telle perte de carte conformément aux alinéas (i) et (ii) de l'article 16.

## Dépôts

18. 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 saisira dans le GAB la nature et les montants de l'opération. Le relevé d'opération émis par le GAB reflétera les montants saisis par le client. Ce relevé n'est destiné qu'aux dossiers du client et ne sera aucunement opposable à 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 sera opposable au client.
19. Les montants portés 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.
20. Le client accepte de ne déposer à un guichet automatique ni pièces de monnaie, ni effets non négociables, ni autres dépôts ne pouvant être acceptés pour dépôt dans un GAB, sinon il doit assumer tous dommages, coûts et pertes découlant d'un tel dépôt subis par la Banque Alterna.

## Modification de la convention relative à la carte de débit

21. La Banque Alterna se réserve le droit de modifier à l'occasion les conditions de la présente convention dans toutes les provinces, sauf au Québec, et les avis de telles modifications seront affichés sur le site Web d'Alterna. Le client accepte de consulter le site Web d'Alterna périodiquement et, en tout état de cause, au moins une fois par mois. Si un avis est publié avant que la modification ne prenne effet, le client consent à ladite modification s'il utilise un compte ou a des fonds en dépôt dans le compte après la prise d'effet de la modification. Sous réserve de l'article 24, si l'avis est publié après la prise d'effet de la modification, l'utilisation d'un compte après la date de publication de l'avis signifiera que le client a accepté ladite modification.

Au Québec, la Banque Alterna se réserve le droit de modifier à l'occasion les conditions de la présente convention, notamment les articles suivants :

- Définitions (clauses 1 à 5);
- Responsabilité (clauses 6 à 13) ;
- Marche à suivre pour signaler une opération non autorisée et d'autres problèmes liés aux opérations (clause 14);
- Règlement des litiges (clause 15);
- Carte perdue ou volée (clause 16);
- Confidentialité du NIP (clause 17);
- Dépôts (clauses 18 à 20);
- Modification de la convention relative à la carte de débit (clause 21);
- Limites des retraits et débits et retenue de fonds (clause 22);
- Résiliation de la convention relative à la carte de GA (clause 23);
- Frais bancaires et opérations en devises étrangères (clause 24);
- Procuration (clause 25);
- Vérification des opérations (clause 26);
- Relevés d'opérations (clause 27);
- Flash Interac<sup>MD</sup> – activation et option de sortie (clause 28);
- Champ d'application de la convention (clause 29);
- Protection de la vie privée (clause 30).

La Banque Alterna fournira un avis de modification des conditions générales de la manière suivante :

- a) Un avis écrit faisant état de la modification sera envoyé à la dernière adresse indiquée au dossier du client, au moins 30 jours avant l'entrée en vigueur de ladite modification. La date d'entrée en vigueur de la modification sera également précisée, tout comme les droits du client, lesquels sont énoncés à l'alinéa b) ci-après;
- b) Le client pourra refuser la modification et résilier la convention sans coût, amende ou frais d'annulation, en envoyant à la Banque Alterna un avis écrit en ce sens au plus tard 30 jours après l'entrée en vigueur de la modification.

De tels avis peuvent être joints aux dépliants publicitaires ou à d'autres communications écrites envoyées périodiquement au client. Le client est réputé avoir été avisé de ces modifications incluses dans une communication écrite envoyée à la dernière adresse indiquée au dossier du client, même si ce dernier n'a pas reçu la communication en question, et toute modification de ce genre lui sera opposable s'il ne se conforme pas la procédure énoncée à l'alinéa b) ci-dessus.

## Limites des retraits et débits et retenue de fonds

22. La Banque Alterna établira une ou plusieurs limites (en dollars ou autre devise) relatives aux opérations pouvant être effectuées à un GAB ou un à terminal de PDV. Elle peut modifier ces limites périodiquement et en informera le client de la même manière et avec le même effet que les avis de modifications de la présente convention énoncés à l'article 21. La Banque Alterna informera le client des limites en vigueur dans les documents joints aux cartes délivrées. 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 retenues de fonds, aux termes de sa politique en matière de retenues de provision en vigueur, lorsqu'elle le juge nécessaire pour protéger les intérêts du client et ceux de la Banque Alterna à l'égard des opérations effectuées par le client. La Banque Alterna publie sa politique en matière de retenue de provision sous forme d'un dépliant, disponible dans les succursales.

## Résiliation de la convention relative à la carte de débit

23. La Banque Alterna reste propriétaire de la carte. Elle peut restreindre son utilisation ou résilier la présente convention et le droit du client d'utiliser la carte à tout moment, sans préavis, sauf au Québec où un préavis de 60 jours devra être fourni. Sur demande, le client devra remettre la carte à la Banque Alterna.

## Frais bancaires et opérations en devises étrangères

24. Le client reconnaît qu'il a été avisé des frais bancaires en vigueur relativement aux services offerts aux termes de la présente convention et accepte de les payer. Ces frais sont affichés sur la page du lien suivant : <https://www.alternabank.ca/lang/fr/Personal/EverydayBanking/ServiceFees/>. Les frais nouveaux ou modifiés n'entreront en vigueur que 30 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 de la présente convention aux termes de l'article 21.

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

## Procuration

25. 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 la présente convention.

## Vérification des opérations

26. Toutes les opérations sont assujetties à la vérification et à l'acceptation par la Banque Alterna. Cela pourrait se faire 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 sera opposable au client. La Banque Alterna est en droit de considérer que son calcul et sa vérification des détails d'une opération sont exacts et opposables au client, à moins que celui-ci n'informe la Banque Alterna d'une erreur ou d'une omission par écrit, conformément aux exigences de la convention régissant les comptes intervenue entre le client et la Banque Alterna.

## Relevés d'opérations

27. 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 exécutée correctement en vérifiant son relevé de compte périodique ou son livret de compte faisant état de l'opération, conformément aux exigences de la convention 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 en cas de litige concernant les directives données par le client à la Banque Alterna lors de l'utilisation de la carte et du NIP ou de la carte et Flash Interac<sup>MD</sup>; le contenu de toute enveloppe déposée par le client à un GAB; retrait, un dépôt ou un virement effectué par

l'utilisation de la carte et du NIP ou de la carte et Flash Interac<sup>MD</sup>; et toute autre question ou chose relative aux états des comptes entre le client et la Banque Alterna à l'égard d'une opération électronique.

**Flash Interac<sup>MD</sup> – activation et option de sortie**

28. Si la carte est dotée de Flash Interac<sup>MD</sup>, la Banque Alterna sélectionnera un compte et l'associera à la carte de débit du client. Les opérations Flash Interac<sup>MD</sup> utiliseront par défaut le compte présélectionné. Le client peut faire désactiver ou réactiver Flash Interac<sup>MD</sup> en appelant le Centre de contact d'Alterna ou en visitant n'importe quelle succursale de la Banque Alterna.

**Champ d'application de la convention**

29. La présente convention remplace toute convention antérieure régissant l'utilisation de la carte et du NIP ou de Flash Interac<sup>MD</sup>. Toutefois, elle ne remplace 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. La présente convention s'applique aux comptes précisés 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 ou Flash Interac<sup>MD</sup>.

**Protection de la vie privée**

30. Le client reconnaît que la Banque Alterna a adopté une politique relative à la protection des renseignements personnels et que le client peut obtenir des précisions à son sujet, sur demande. Le client accepte par les présentes l'utilisation de ses renseignements personnels par la Banque Alterna et ses filiales pour surveiller l'utilisation des services financiers, déceler les fraudes, concevoir des produits et services, et offrir les services demandés 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 relative à la protection des renseignements personnels en succursale.

**CONSEILS DE SÉCURITÉ**

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