

CONVENTION RÉGISSANT L'UTILISATION DE LA CARTE DE DÉBIT

Destinataire : Banque CS Alterna (« Banque Alterna »)

La présente 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 étant appelée ci-après la « carte ») et d'un ou de plusieurs numéros d'identification personnels (« NIP ») correspondant auxdites cartes, le soussigné (le « client ») convient de ce qui suit :

Définitions

1. GA (guichet automatique) s'entend d'un terminal électronique que les clients utilisent pour avoir accès à leurs comptes dans le cadre des services de carte de débit de la Banque Alterna. Les GA comprennent les terminaux électroniques exploités par la Banque Alterna ou par ceux d'autres institutions financières que le client utilise pour avoir accès à ses comptes.
2. Client s'entend du soussigné, client de la Banque Alterna.
3. NIP (numéro d'identification personnel) s'entend d'un code, plus précisément d'un numéro secret que le client attribue à la carte afin de confirmer son identité et d'autoriser les opérations qu'il effectue au moyen de la carte.
4. Opération PDV (opération de point de vente) s'entend d'une opération effectuée par le client à un terminal électronique au moyen de la carte afin de payer des biens ou services par un débit porté à un compte qu'il détient à la Banque Alterna.

Responsabilité

5. Les débits portés au compte du client peuvent être sous forme de retrait, de virement ou d'opération PDV effectué à l'aide du NIP et de la carte du client (à un GA, un terminal PDV ou autrement) par le client ou par un tiers se servant du NIP et de la carte du client. Sauf dispositions expresses contraires de la présente convention, le client sera tenu responsable des débits ainsi effectués, même si ces derniers ou l'utilisation du NIP et de la carte n'ont pas été autorisés par le client.
6. Le client convient de ne pas retirer d'un GA une avance en espèces ni d'effectuer une opération PDV qui dépasserait la somme totale des dépôts se trouvant à ce moment-là dans son compte de la Banque Alterna et de la limite autorisée en vertu de la convention relative à sa marge de crédit ou de la convention relative à la protection contre les découverts. Si une avance en espèces ou une opération PDV qui dépasse la 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 dans la présente convention), le client convient de rembourser la Banque Alterna la somme totale de l'avance ou de l'opération PDV, y compris les intérêts accumulés au taux d'intérêt alors en vigueur à la Banque Alterna.
7. Le client est responsable de toute utilisation de sa carte et de son NIP, y compris toute erreur de saisie de données faite par toute personne qui utilise la carte ou le NIP du client à un GA ou à un terminal PDV, sauf dispositions expresses contraires de la présente convention.
8. Le client est responsable de tout dépôt frauduleux ou sans valeur effectué avec sa carte et son NIP.
9. Le client n'est pas responsable des pertes ou débits portés à son compte lorsqu'ils sont issus de circonstances indépendantes de sa volonté. Les circonstances indépendantes de la volonté d'un client sont celles auxquelles il n'a pas sciemment contribué, en tout ou en partie. Le client est réputé avoir contribué à de tels pertes ou débits et par conséquent il en sera tenu responsable dans les cas suivants :
 - (a) le client met la carte et le NIP à la disposition d'un tiers ou il n'a pas pris des précautions raisonnables pour empêcher le tiers d'y avoir accès;
 - (b) le client écrit le NIP sur la carte ou il garde la carte et le NIP au même endroit (ou de façon à ce qu'ils puissent être utilisés conjointement);
 - (c) le NIP choisi par le client est identique ou similaire à une combinaison de chiffres ayant un rapport évident avec lui ou est facile à déterminer, comme sa date de naissance, son numéro de compte ou son numéro de téléphone;
 - (d) le client ne signale pas immédiatement à la Banque Alterna la perte ou la disparition de sa carte ni ne l'informe que son NIP est connu par un tiers ou est à la disposition d'un tiers;
 - (e) le client n'a pas respecté ses obligations aux termes de la présente convention; ou
 - (f) le client met volontairement le NIP à la disposition d'un tiers de quelque façon que ce soit.

Si le client soutient qu'il n'est pas responsable d'un ou de plusieurs débits portés à son compte, il convient qu'il lui incombera de prouver que les circonstances entourant la question étaient indépendantes de sa volonté. Il doit alors démontrer qu'il n'a pas contribué ni n'est réputé avoir contribué à la survenance de telles circonstances.

10. La perte subie par un client, pour chaque opération, issue ou découlant de circonstances auxquelles il a contribué ou auxquelles il est réputé avoir contribué, ne dépassera pas pour l'opération en question, la limite établie pour les retraits aux guichets automatiques ou aux points de vente. Toutefois, le client reconnaît que dans certaines circonstances, une telle perte peut excéder les fonds réellement en dépôt dans son compte si celui-ci est assorti d'une protection par marge de crédit ou s'il est lié à un autre de ses comptes.

11. Le client convient d'indemniser et de tenir indemne et à couvert la Banque Alterna contre toute responsabilité afférente à l'ensemble des pertes, coûts et dommages, ainsi que des réclamations ou poursuites susceptibles d'être intentées contre la Banque Alterna par des tiers en raison de l'omission 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 ou de l'omission du client de se conformer à ses obligations en vertu de la présente convention.

Procédure pour signaler une opération non autorisée et d'autres problèmes liés aux opérations

12. En cas de problème concernant une opération générée par l'utilisation de la carte et du NIP ou si une opération non autorisée est générée par une telle utilisation, sauf dans le cadre de la fourniture des biens ou services par un marchand, le client en avisera la Banque Alterna dans les plus brefs délais et celle-ci mènera une enquête pour déterminer dans quelles circonstances de telles utilisations ont eu lieu et elle en informera le client en temps utile. La Banque Alterna n'empêchera pas le client d'avoir accès de façon non raisonnable aux fonds faisant l'objet du différend si le client n'a pas contribué ou s'il n'est pas réputé avoir contribué au problème ou à l'opération non autorisée. La Banque Alterna répondra au rapport du client relatif au problème ou à l'opération non autorisée dans un délai raisonnable et l'informerá s'il sera remboursé pour la perte qu'il a subie. Le remboursement s'effectuera dans un délai raisonnable, une fois que la Banque Alterna aura déterminé que les pertes ont été causées dans des circonstances indépendantes de la volonté du client. Ce dernier reconnaît que pour déterminer qu'une perte a été causée dans des circonstances indépendantes de sa volonté, la Banque Alterna peut lui demander de lui fournir une déclaration écrite ou une déclaration assermentée écrite précisant les circonstances de la perte. La Banque Alterna n'est pas tenue de rembourser le client si ce dernier choisit de ne pas faire de déclaration ou s'il n'aide pas raisonnablement la Banque Alterna à enquêter sur de telles circonstances.

Règlement des différends

13. Si le client n'est pas satisfait de la réponse de la Banque Alterna, celle-ci lui fournira sur demande un compte-rendu écrit de l'enquête et des motifs de sa décision. Si le client n'en est toujours pas satisfait, la question sera soumise au processus de règlement des plaintes, comme énoncé dans les dépliants se trouvant dans les succursales et sur le site Web. Le client et la Banque Alterna ne pourront ni l'un ni l'autre intenter de procédure judiciaire tant que 30 jours ne se seront écoulés depuis que le problème a été porté pour la première fois à l'attention de la Banque Alterna. Tout différend concernant les biens ou services obtenus au moyen d'une opération PDV doit être résolu entre le client et le fournisseur, et le client ne pourra présenter de défense ou de réclamation contre 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 (désignés collectivement ci-après comme une « perte de carte »), le client convient d'en aviser immédiatement la Banque Alterna :

(i) par téléphone, au numéro de téléphone de la ligne d'urgence des GA, et partout ailleurs au 1 888 807-4101. Ces numéros pourraient être changés de temps à autre par la Banque Alterna. Le nouveau numéro sera affiché dans les succursales de la Banque Alterna et sur son site Web. Aussitôt après avoir été avisée de la perte de la carte par téléphone (ou de toute autre façon verbale), la Banque Alterna annulera celle-là, et en informera le client par écrit; ou

(ii) par avis écrit à n'importe quelle succursale de la Banque Alterna. À la réception d'un tel avis écrit, la Banque Alterna annulera la carte et en avisera le client par écrit.

(iii) Si le client n'avise pas la Banque Alterna de la perte de sa carte conformément aux exigences des sous-paragraphes (i) et (ii) ci-dessus, il sera tenu responsable de toute opération et de toute autre activité effectuée dans le compte avec la carte et le NIP. Le client ne sera pas tenu responsable des opérations ou des activités effectuées dans le compte avec sa carte et son NIP dès qu'il en aura avisé la Banque Alterna conformément aux exigences susmentionnées.

Confidentialité du NIP

15. Le client doit en tout temps préserver la confidentialité de son NIP. Comme énoncé à l'article 9, le client est responsable de toute perte subie en raison de l'utilisation de la carte et du NIP, ainsi que de l'accès aux renseignements contenus dans ses comptes, s'il contribue ou s'il est réputé avoir contribué à de telles pertes. Le client reconnaît que si quelqu'un d'autre a pris connaissance de son NIP ou s'il soupçonne que c'est le cas, il doit traiter la question comme une perte de carte au sens de l'article 14, et il doit en aviser la Banque Alterna sans tarder, conformément aux paragraphes (i) et (ii) de l'article 14.

Dépôts

16. Le client convient de mettre tous les dépôts qu'il effectue avec sa carte dans une enveloppe spécialement fournie à cette fin par la Banque Alterna. Au moment d'effectuer des dépôts au guichet automatique, le client y indiquera la nature et les montants de l'opération, et le relevé d'opération émis par le guichet automatique précisera les montants indiqués. De tels relevés ne sont destinés qu'aux dossiers du client et ils ne lient nullement la Banque Alterna. Celle-ci est autorisée à décacheter toutes les enveloppes déposées au guichet et à traiter leur contenu de la même manière qu'il traite tous les effets déposés par les clients. Il est expressément convenu que le calcul ou la détermination du contenu de l'enveloppe par la Banque Alterna est 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, comme les chèques, ne soient honorés.

18. Le client accepte de ne déposer au guichet automatique ni pièces de monnaie, ni effets non négociables, ni autres effets qui ne sont pas jugés acceptables au crédit d'un compte dans un GA, et il doit payer tous les dommages, coûts et pertes résultant de tels dépôts et subis par la Banque Alterna.

Modification de la convention relative à la carte de débit

19. Dans toutes les provinces, à l'exception du Québec, la Banque Alterna peut modifier les conditions générales de la présente convention, de temps à autre, et l'avis de modification des conditions générales doit être joint à toute communication écrite de la Banque Alterna, que celle-ci doit envoyer à la dernière adresse inscrite au dossier du client. Ces modifications sont communiquées au client par voie de dépliant publicitaire ou par toute autre forme de communication écrite envoyée périodiquement aux clients. Le client est réputé avoir reçu l'avis de modification, et qu'il ait reçu la communication ou non, ces modifications le lient à la Banque Alterna.

Au Québec, la Banque Alterna se réserve le droit de modifier, de temps autre, les conditions générales de la présente convention, y compris, sans s'y limiter, les dispositions des articles suivants :

- Définitions (articles 1 à 4)
- Responsabilité (articles 5 à 11)
- Procédure pour signaler une opération non autorisée et d'autres problèmes liés aux opérations (article 12)
- Règlement des différends (article 13)
- Carte perdue ou volée (article 14)
- Confidentialité du NIP (article 15)
- Dépôts (articles 16 à 18)

- Modification de la convention relative à la carte de débit (article 19)
- Limites des retraits et débits et retenue de fonds (article 20)
- Résiliation de la convention régissant les cartes de débit (article 21)
- Frais bancaires et opérations en devises étrangères (article 22)
- Procuration (article 23)
- Vérification des opérations (article 24)
- Relevés d'opération (article 25)
- Champ d'application de la convention (article 26)
- Protection de la vie privée du titulaire de carte (article 27)

La Banque Alterna avisera les clients de toute modification apportée aux conditions générales comme suit :

(a) un avis écrit sera envoyé à la dernière adresse inscrite au dossier du client, et l'avis énoncera la modification au moins trente (30) jours avant la date d'entrée en vigueur de cette modification. La date d'entrée en vigueur de la modification sera également précisée, ainsi que les droits du client indiqués au paragraphe (b) ci-dessous;

(b) le client aura le droit de refuser la modification et de résilier la présente convention, sans frais, sans pénalité et sans frais d'annulation, en envoyant à la Banque Alterna un avis à cet effet dans les trente (30) jours suivant l'entrée en vigueur de la modification.

Ces communications écrites peuvent être adressées au client par voie de dépliant publicitaire ou par toute autre forme de communication écrite envoyée périodiquement aux clients. Le client est réputé avoir reçu l'avis de modification envoyée à la dernière adresse inscrite à son dossier, et qu'il ait reçu la communication ou non, ces modifications le lient à la Banque Alterna, s'il ne suit pas la procédure prévue au paragraphe (b) ci-dessus.

Limites des retraits et débits et retenue de fonds

20. La Banque Alterna fixera une ou plusieurs limites (monétaires ou autres) pour les transactions pouvant être effectuées à un GA ou un terminal PDV de temps à autre. Ces limites peuvent être modifiées périodiquement, et les modifications seront communiquées aux clients comme il est énoncé à l'article 19 de la présente convention et auront les mêmes effets.

La Banque Alterna doit informer le client des limites à ne pas dépasser dans les documents annexés aux cartes émises. Ce client peut aussi trouver cette information dans les succursales sur présentation de pièces d'identité valides et acceptables.

Lorsqu'elle le juge nécessaire pour protéger les intérêts du client et ceux de la Banque Alterna, respectivement, cette dernière peut imposer des limites de retrait ou retenir des fonds conformément à sa politique de retenue de fonds en vigueur, de temps à autre, dans le cadre des opérations effectuées par le client. La Banque Alterna publie sa politique de retenue des fonds dans un dépliant distribué en succursale.

Résiliation de la convention relative à la carte de débit

21. La carte de débit demeure la propriété de la Banque Alterna. Cette dernière peut en limiter l'utilisation ou résilier la présente convention, et retirer le droit du client d'utiliser la carte, à tout moment et sans préavis, sauf au Québec où un avis écrit de soixante (60) jours doit être adressé au client. Le client doit retourner la carte à la Banque Alterna, à la demande de celle-ci.

Frais bancaires et opérations en devises étrangères

22. Le client reconnaît qu'il a été informé des frais bancaires en vigueur pour les services offerts en vertu de la présente convention et il convient donc de les payer. Pour connaître les frais en vigueur, les clients peuvent consulter le lien suivant : <https://www.alternabank.ca/lang/fr/Personal/EverydayBanking/ServiceFees/>. Les nouveaux frais et les modifications de frais n'entreront en vigueur que dans les soixante (60) jours suivant un avis adressé à cet égard au client par la Banque Alterna. Cet avis peut être donné de la même manière que l'avis de modification de la présente convention en vertu de l'article 19 et aura les mêmes effets.

Si la carte est utilisée pour faire une opération en devise étrangère, le client convient que le taux de change en devise canadienne est établi selon les règlements du réseau électronique où l'opération est effectuée.

Procuration

23. Si le titulaire de la carte utilise celle-ci à titre de fondé de pouvoir d'un client, ce fondé de pouvoir est responsable des opérations effectuées dans le compte du client, conformément aux conditions générales de la présente convention.

Vérification des opérations

24. Toutes les opérations doivent être vérifiées et acceptées au préalable par la Banque Alterna. La vérification et l'acceptation pourraient se produire après la date où l'opération a été effectuée, ce qui aura donc une incidence sur la date de prise d'effet des opérations. Le registre des opérations de la Banque Alterna sera considéré comme étant exact, concluant et liera donc le client. La Banque Alterna peut ainsi considérer que son calcul et sa vérification des détails d'une opération sont exacts, concluants et qu'ils lient le client, à moins que ce dernier n'informe par écrit la Banque Alterna d'une erreur ou d'une omission, conformément aux exigences de l'entente régissant les comptes intervenue entre le client et la Banque Alterna.

Relevés d'opération

25. Le relevé d'opération papier généré automatiquement à la suite de l'utilisation de la carte ne constitue que le relevé des directives du client. Que ce relevé soit généré ou non, le client doit s'assurer que l'opération a été effectuée correctement en vérifiant son relevé de compte périodique ou son livret de compte spécifiant l'opération, conformément aux exigences de l'entente régissant les comptes conclue entre le client et la Banque Alterna.

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

Champ d'application de la convention

26. La présente convention remplace toute convention antérieure régissant l'utilisation de la carte et du NIP. Cependant, elle ne remplace ni n'abroge aucune autre convention ou disposition d'une convention relative à un prêt, à une facilité de crédit ou aux opérations effectuées dans un compte.

La présente convention s'applique à tout compte spécifié aux présentes par le client, ainsi qu'à tout autre compte assorti d'une carte et d'un NIP désigné par le client, de temps à autre.

Protection de la vie privée du titulaire de carte

27. Le client reconnaît que la Banque Alterna a établi des politiques pour protéger la vie privée de ses clients et qu'il peut obtenir sur demande des précisions en la matière. Le client accepte aux présentes l'utilisation de ses renseignements personnels par la Banque Alterna et ses sociétés affiliées en vue de contrôler l'utilisation des services financiers, de déceler des fraudes, de développer des produits et services utiles et d'offrir aux clients les services dont ils ont besoin. Toutefois, si le client a donné son consentement ou convient explicitement après la date des présentes à la collecte, à l'utilisation et à la communication de ses renseignements par la Banque Alterna de manière plus large, pareille entente régira la relation entre le client et la Banque Alterna. Le client peut retirer son consentement, à tout moment, en communiquant avec l'agent de protection de la vie privée de la Banque Alterna. Il peut consulter la politique de protection de la vie privée à toute 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)

1.888.807.4101