

# Conventions relatives aux services bancaires courants

**Date d'entrée en vigueur :  
Le 1<sup>er</sup> août 2011**

## Conventions relatives aux services bancaires courants

Les pages qui suivent contiennent toutes les conventions bancaires relatives aux Comptes de particulier établis auprès de BMO Banque de Montréal<sup>MO</sup>. Ces conventions entrent en vigueur le 1<sup>er</sup> août 2011 et remplacent toutes les conventions précédentes que vous pouviez avoir avec nous.

Vous devez vous assurer de lire et bien comprendre les conditions des conventions qui s'appliquent aux services que vous avez choisis. Dans ces conventions, les mots « vous », « votre » et « vos » s'appliquent à la ou aux personnes qui ont signé la demande d'ouverture de compte; les mots « nous », « notre », « nos » et « la Banque » désignent la Banque de Montréal.

Your Everyday Banking Agreements are available in both English and French languages. If you have not received these agreements in the language of your preference, we would be pleased to forward these agreements in the correct language at your request.

## Table des matières

<b>I. Convention de compte de particulier</b> .....	<b>1</b>
1) Conditions générales .....	1
a. Dépôts .....	1
b. Intérêts .....	2
c. Retraits .....	2
d. Retenue de fonds .....	2
e. Relevés .....	3
f. Frais .....	3
g. Comptes inactifs .....	4
2) Comptes conjoints .....	4
3) Programme de récompense AIR MILES <sup>MD†</sup> .....	5
<b>II. Conventions relatives aux programmes de services bancaires courants</b> .....	<b>7</b>
1) Conditions générales .....	7
2) Frais .....	7
3) Programme Privilège économique .....	7
<b>III. Convention de Réserve-crédit personnelle/ Privilège de découvert occasionnel</b> .....	<b>9</b>
1) Conditions générales .....	9
2) Limite de découvert .....	9
3) Paiement .....	9
4) Résiliation de la convention .....	10
<b>IV. Convention de virement de fonds en cas de découvert</b> .....	<b>11</b>
<b>V. Convention de services bancaires et autres services électroniques</b> .....	<b>12</b>
1. Définitions .....	12
2. Utilisation des Services bancaires électroniques .....	14
3. Traitement des Transactions électroniques .....	14
4. Directives transmises par télécopieur ou message texte .....	14
5. Transactions en devises .....	15
6. Alertes BMO .....	15
7. Services mobiles BMO .....	16
8. Regroupement .....	16
9. Caractère confidentiel de vos Code d'identification secret et numéro de Carte ..	16
10. Vos obligations de nous aviser .....	17
11. Votre responsabilité .....	11
12. Limitation de notre responsabilité .....	18
13. Frais liés aux services .....	18
14. Caractère incessible et retour de votre Carte .....	19
15. Établissement de limites ou modifications à la présente Convention .....	19
16. Dossiers et règlements des différends .....	19
17. Autres conventions et lois applicables .....	19
18. Obtention de renseignements personnels ou sur votre solvabilité .....	19
19. Code de pratique .....	20

<b>VI. Modalités du service Virements de fonds mondiaux BMO</b> .....	<b>21</b>
1) Modalités générales .....	21
a. Opérations de Virements de fonds mondiaux BMO .....	21
b. Frais .....	22
c. Taux de change .....	22
d. Relevés de compte .....	22
e. Intérêt .....	23
f. Comptes inactifs .....	23
2) Indemnités .....	23
3) Propriété des Virements de fonds mondiaux BMO .....	24
4) Programme de récompense AIR MILES .....	24
<b>VII. Termes utilisés</b> .....	<b>25</b>
<b>VIII. Le processus de résolution</b> .....	<b>26</b>

## **I. Convention de Compte de particulier**

*En demandant l'ouverture d'un compte, vous acceptez les conditions suivantes :*

### **1) Conditions générales**

#### 1) Conditions générales

- Votre compte doit être utilisé en tant que Compte de particulier seulement. Si vous l'utilisez à des fins commerciales, nous nous réservons le droit d'exiger de vous des frais pour services bancaires aux entreprises ou de fermer le compte.
- Nous pouvons traiter avec tout représentant légal régulièrement nommé qui agit en votre nom.
- La présente convention lie vos héritiers, exécuteurs, représentants légaux, liquidateurs, administrateurs et ayants droit, et au Québec, vos liquidateurs.
- Advenant votre décès, nous transférerons le solde de votre compte à votre représentant légal, une fois que celui-ci nous aura présenté les documents juridiques appropriés.
- Vous convenez d'aviser la Banque par écrit dès que vous prenez connaissance d'un effet non autorisé ou contrefait.
- Si vous nous avez autorisés à obtenir un rapport du bureau de crédit, nous pouvons, à notre discrétion et en tout temps, actualiser ce rapport tant que vous demeurerez un client de la Banque. Vous convenez également que nous puissions partager tout renseignement personnel vous concernant avec un membre de BMO Groupe financier ou avec une agence d'évaluation du crédit ou autre personne avec qui vous avez ou pouvez avoir des liens financiers.
- Vous vous engagez à nous fournir tout renseignement complémentaire dont nous pourrions avoir besoin, de temps à autre, pour maintenir à jour les renseignements personnels vous concernant.
- Nous pouvons signaler aux agences d'évaluation du crédit toute irrégularité qui serait, de quelque façon que ce soit, reliée à votre compte.
- Nous pouvons appliquer un solde créditeur d'un de vos comptes établis avec nous contre tout solde débiteur éventuel d'un autre compte établi avec nous. Nous pouvons procéder de la sorte sans vous en aviser au préalable, que les comptes visés soient détenus individuellement ou conjointement. Ce droit s'ajoute à tout autre droit que nous pouvons avoir en droit en ce qui a trait à la compensation ou au regroupement des comptes.
- Nous pouvons fermer votre compte si la loi l'exige ou en tout temps si vous commettez une fraude, contrevenez aux modalités de toute convention applicable, utilisez le compte à des fins illégitimes ou illégales, ou utilisez le compte de façon insatisfaisante.
- Les droits et recours décrits dans la présente convention ne modifient nullement les autres droits ou recours dont la Banque peut disposer en droit ou autrement.
- Vous reconnaissez que la reproduction numérique ou électronique d'un chèque et d'autres effets de paiement peut être effectuée et utilisée par les institutions financières, y compris la Banque, et que nous pourrions vous fournir ces reproductions, auquel cas, l'effet initial peut être détruit et ne pas vous être retourné. Nous sommes autorisés à agir à toutes fins utiles comme si la reproduction en question était l'original.
- Nous pouvons modifier ou résilier la présente convention de compte en tout temps. Vous acceptez les modifications apportées à la présente convention de compte de particulier au moment où l'avis en est donné dans nos succursales au Canada.

#### **a. Dépôts**

- Vous pouvez effectuer des dépôts à votre compte, à n'importe laquelle de nos succursales au Canada qui offrent des transactions avec assistance.

- Nous pourrions requérir des dépôts afin de nous conformer à tous égards aux normes et règlements de la Banque et (ou) de l'Association canadienne des paiements.
- Lorsque vous déposez un chèque, vous acceptez de nous accorder le délai nécessaire pour nous assurer que le chèque a été honoré avant de retirer les fonds.
- Nous pouvons porter tout dépôt direct à votre compte. Toutefois, nous ne pouvons être responsables du type ou de la somme du dépôt, ni de tout retard ou défaut de porter le dépôt à votre compte.
- Nous pouvons débiter votre compte du montant de tout dépôt pour lequel nous ne sommes pas entièrement remboursés.
- Nous accepterons vos chèques pour encaissement uniquement. Les fonds seront déposés dans votre compte seulement lorsque nous recevrons le paiement de l'autre institution financière. Nous pourrions vous imputer des frais d'encaissement pour ces chèques, et l'autre institution financière pourra aussi vous facturer des frais connexes.
- Il vous incombe d'aviser toute personne effectuant des dépôts directs dans votre compte de toute modification apportée aux instructions relatives au dépôt direct.
- Si un article déposé dans votre compte nous est retourné impayé, vous convenez que nous ne sommes pas tenus de donner immédiatement un avis de refus de paiement, ni à vous ni à personne d'autre. L'inscription d'une entrée contre-passant le dépôt dans le relevé mensuel qui vous est envoyé constitue un avis de refus de paiement validement donné. Vous serez redevable envers nous de la somme que nous contre-passons ainsi à votre compte à partir de la date de la contre-passation.

#### b. Intérêts

- Nous nous réservons le droit de modifier les taux d'intérêt ou les conditions, ou les deux, de temps à autre. Vous pouvez prendre connaissance des taux et des conditions en vigueur à n'importe quelle succursale de la Banque et par le biais de notre site Internet au [www.bmo.com](http://www.bmo.com).
- Lorsqu'on transfère un compte productif d'intérêts à un autre type de compte (si la chose est permise et que le numéro de compte ne change pas), les intérêts courus, le cas échéant, sont calculés jusqu'à la date du transfert exclusivement et portés directement au crédit du nouveau type de compte au moment du transfert.
- Lorsqu'on ferme un compte productif d'intérêts, les intérêts courus, le cas échéant, sont calculés jusqu'à la date de la fermeture du compte exclusivement et portés directement au crédit du compte au moment de sa fermeture.

#### c. Retraits

- Nous pourrions refuser un chèque ou autre effet de paiement, s'il n'est pas conforme à tous égards aux normes et règlements de la Banque et (ou) de l'Association canadienne des paiements.
- Vous pouvez effectuer des retraits dans une de nos succursales au Canada offrant les transactions avec assistance, en présentant une demande conjointement avec votre Maxi-Carte<sup>MD</sup> ou une de nos cartes de services bancaires émises à cette fin ou de toute autre forme d'identification que nous pouvons vous demander.
- Il existe une limite quant au montant que vous pouvez retirer dans une succursale autre que celle où se trouve votre compte.
- Sauf pour le compte de chèques principal, nous pouvons exiger un préavis de retrait de sept jours ou plus.

#### d. Retenue de fonds

- Il pourrait y avoir une période de 30 jours (votre succursale peut opter pour une période différente) après la première transaction sur votre nouveau compte, chaque montant autre qu'en espèces (sauf les dépôts directs) déposé dans votre compte étant

assujetti à une retenue de fonds. Durant cette période, nous imposerons une retenue de fonds sur les chèques comme nous l'indiquons ci-dessous, ainsi qu'une retenue de fonds sur tous les dépôts autres qu'en espèces pendant un maximum de 7 jours ouvrables.

- Ce qui suit s'applique à tous les comptes, y compris les nouveaux comptes tels que décrits ci-dessus.
- Lorsque vous déposez un chèque entièrement encodé à l'encre magnétique, en dollars canadiens ou américains et tiré sur une succursale d'une institution financière située au Canada, vous acceptez de nous accorder un délai maximal de 7 jours ouvrables, avant que vous ne puissiez accéder aux fonds.
- Lorsque vous déposez un chèque non encodé ou partiellement encodé à l'encre magnétique, en dollars canadiens ou américains et tiré sur une succursale canadienne d'une institution financière, vous acceptez de nous accorder un délai maximal de 15 jours civils, avant que vous ne puissiez accéder aux fonds.
- Lorsque vous déposez un chèque tiré sur une succursale à l'extérieur du Canada ou un chèque entièrement encodé à l'encre magnétique dans une devise autre que les dollars canadiens ou américains et tiré sur une succursale du Canada, vous acceptez de nous accorder un délai maximal de 30 jours civils, avant que vous ne puissiez accéder aux fonds.
- La retenue de fonds ne garantit aucunement qu'un chèque déposé ou autre dépôt qui n'est pas en espèces sera honoré, une fois la période de retenue expirée. Si, pour quelque raison que ce soit et à n'importe quel moment, un chèque ou autre dépôt qui n'est pas en espèces n'est pas honoré pendant la période applicable de retenue des fonds ou après l'expiration de celle-ci, nous avons le droit d'imputer à votre compte le montant du chèque ou du dépôt.

#### e. Relevés

- Chaque relevé émis à l'égard de votre (vos) compte(s) sera réputé vous avoir été livré ou remis par la Banque par courrier ordinaire à la dernière adresse connue qui figure dans les registres de la Banque. Vous convenez d'aviser la Banque sans tarder si vous ne recevez pas votre relevé dans les 10 jours qui suivent la date à laquelle vous le recevez normalement.
- Il vous incombe de vérifier au moins une fois par mois les entrées de débit et de crédit portées à votre compte, d'examiner tout chèque, image de chèque et preuve de paiement s'il y a lieu, et d'informer la Banque par écrit de toute erreur, irrégularité ou omission dans votre relevé, livret bancaire ou liste des transactions effectuées à votre compte. Cet avis doit parvenir à la Banque dans les 30 jours après (i) la date du relevé, si vous recevez un relevé mensuel; et (ii) le dernier jour du mois au cours duquel la transaction a été portée à votre compte, si vous ne recevez pas de relevé mensuel. Exception faite de toute erreur, irrégularité ou omission que vous avez signalée par écrit à la Banque durant la période de 30 jours, vous serez, passé ce délai de 30 jours, irréfutablement réputé avoir accepté votre relevé, votre livret ou la liste des transactions de votre compte comme étant exacts, et tous les chèques, images de chèque et pièces justificatives, le cas échéant, comme correctement portés à votre compte. Pendant et après la période de 30 jours, la Banque peut imputer à votre compte les sommes qu'elle vous a remises et pour lesquelles elle n'a pas été payée.

#### f. Frais

- Nous pouvons imposer des frais pour nos services et débiter votre compte du montant de ces frais. Nous nous réservons le droit de modifier ces frais de temps à autre.
- Les frais de service et les tarifs applicables aux comptes en dollars américains sont imputés en dollars américains.

- À moins que vous n'ayez expressément conclu avec nous une convention distincte relative au découvert, votre compte ne doit jamais être à découvert. Tel qu'indiqué dans nos succursales, des frais de 5,00 \$ (plus intérêts au taux d'intérêt de découvert) seront facturés pour chaque transaction de débit lorsque votre compte est à découvert. Vous devez combler les découverts et régler les frais d'intérêt sur demande. Nous nous réservons le droit de modifier les taux d'intérêt et les conditions de temps à autre.
- Nous pouvons vous imputer les coûts que nous devons engager pour recouvrer les montants que vous nous devez et débiter votre compte de ces coûts. Ces coûts peuvent comprendre des honoraires d'avocat sur une base avocat-client.
- Nous pouvons vous imputer les coûts que nous devons engager pour nous conformer à une demande provenant d'un organisme de réglementation ou d'un tribunal et visant des informations ou des documents relatifs à votre compte, et débiter votre compte de ces coûts.
- Nous pouvons débiter votre compte de toutes les sommes que nous pouvons percevoir à titre de taxes applicables à la prestation de nos produits et services.

#### g. Comptes inactifs

- Les comptes dont le solde est nul et pour lesquels aucune transaction du client n'a été effectuée pendant une période d'au moins un an seront fermés.

## 2) Comptes conjoints

*Les conditions de la présente section s'appliquent seulement lorsque la demande d'ouverture de compte est faite par plus d'une personne. Dans ce cas, vous acceptez également les conditions énoncées dans la présente section. Si les conditions de la présente section entrent en contradiction avec les conditions énoncées précédemment, ces dernières doivent être adaptées en conséquence.*

- Nous créditerons votre compte des dépôts effectués ou endossés par l'un ou par plusieurs d'entre vous et des dépôts reçus par nous de l'un ou de plusieurs d'entre vous, que ces dépôts soient payables à l'un ou à plusieurs d'entre vous.
- Vous nous autorisez à débiter votre compte des sommes correspondant aux retraits, aux chèques et à toute autre instruction de débit portant la signature de l'un ou de plusieurs d'entre vous qui sont désignés comme signataires autorisés dans la demande d'ouverture de compte de particulier.
- L'autorisation ci-dessus est valable, même si le résultat est de créer un découvert au compte ou d'augmenter le découvert au compte.
- Vous nous autorisez à traiter avec n'importe lequel d'entre vous en ce qui a trait à toute autre transaction ou question liée au compte. Une opposition à paiement par l'un d'entre vous suffit pour nous conformer à ces instructions. Toutefois, dans certains cas, nous pouvons quand même exiger des instructions ou des documents signés par chacun de vous.
- Chaque relevé, avis et autre document envoyé à l'adresse du compte figurant dans nos dossiers doit être considéré comme ayant été envoyé à chacun d'entre vous.
- Nous pouvons créditer votre compte du produit de tout instrument (y compris des valeurs) que l'un ou plusieurs d'entre vous ont signé ou émis, qui est payable ou qui appartient à l'un ou plusieurs d'entre vous ou qui a été reçu par nous pour être crédité à l'un ou plusieurs d'entre vous. Nous pouvons endosser n'importe lequel de ces instruments pour l'un ou plusieurs d'entre vous. Vous nous autorisez à le faire et consentez à ne pas nous en tenir responsables.
- Vous êtes personnellement et conjointement (et au Québec, solidairement) responsables de tous les engagements pris en vertu de cette convention de compte.

*Les dispositions suivantes ne s'appliquent que si le type de copropriété est conjoint avec clause de gain de survie (ne s'applique pas au Québec).*

- Advenant le décès de l'un ou de plusieurs d'entre vous, le solde du compte peut être retiré ou versé aux survivants, conformément aux dispositions relatives au(x) signataire(s) autorisé(s) pour votre compte.
- S'il est impossible, en raison du décès de l'un d'entre vous, d'obtenir les signatures suivant les dispositions relatives au(x) signataire(s) autorisé(s) pour votre compte, vous nous autorisez à agir sur la foi des signatures de tous les survivants.
- Au décès du dernier survivant, nous transférerons le solde du compte au représentant légal.

### **3) Programme de récompense AIR MILES<sup>MDT</sup>**

*Si vous demandez d'ouvrir un compte de chèques principal ou un compte d'épargne en dollars canadiens ou américains, vous acceptez également les conditions de la présente section relatives au Programme de récompense AIR MILES :*

- Vous pouvez choisir l'une des options suivantes :
  - (a) accumuler des milles de récompense AIR MILES dans votre compte et les faire porter au crédit de votre compte d'adhérent AIR MILES;
  - (b) ne pas accumuler de milles de récompense dans votre compte.
- Si vous ne précisez pas votre choix au moment où vous présentez votre demande, vous serez réputé avoir choisi l'option (b).
- Vous pouvez modifier l'option choisie en confirmant votre nouveau choix, par écrit, à la succursale où est domicilié votre compte.
- Si vous avez choisi l'option (a), aucun mille de récompense AIR MILES ne sera attribué à votre compte tant que vous ne satisferez pas aux critères d'admissibilité que nous pourrions exiger de temps à autre.
- Vous confirmez que le numéro d'adhérent AIR MILES que vous nous avez fourni est exact.
- Nous ferons porter tous les milles de récompense à votre compte au seul numéro d'adhérent que vous nous avez fourni.
- Si vous avez choisi l'option (b), vous vous engagez à n'exercer aucun recours contre nous si les milles de récompense accumulés ne sont pas portés au crédit de votre compte.
- Il nous appartient d'établir et de vous communiquer les conditions d'octroi des milles de récompense à votre compte. Nous nous réservons le droit de modifier ces conditions et d'annuler ou de contre-passer tout mille de récompense attribué par erreur. Les milles de récompense n'ont aucune valeur en espèces. Dans le cas d'un remboursement d'article ou d'une annulation de transaction au point de vente, les milles de récompense AIR MILES attribués seront automatiquement déduits.
- Votre compte doit être en règle.
- Vous convenez qu'en ce qui a trait à tous les aspects de votre participation au Programme de récompense AIR MILES, l'adhérent auquel les milles de récompense sont attribués à l'égard de votre compte n'a pas contre nous plus de droits que contre LoyaltyOne Inc. « Loyalty » en vertu de la convention entre cet adhérent et Loyalty.
- Le Programme de récompense AIR MILES est régi en vertu d'une convention distincte entre Loyalty et l'adhérent AIR MILES auquel les milles de récompense sont attribués à l'égard du compte.
- Loyalty est responsable du Programme de récompense AIR MILES. Vous vous engagez à ne pas nous tenir responsables du programme ni des obligations en rapport avec celui-ci ou avec son fonctionnement. De plus, vous nous dégagez de toute responsabilité en cas

de modification ou d'annulation du programme et vous vous engagez à n'exercer aucun recours contre nous pour toute question liée d'une façon ou d'une autre au Programme de récompense AIR MILES.

- Il nous appartient de décider du moment où nous communiquons à Loyalty ou à ses agents le nombre de milles de récompense AIR MILES accumulés à l'égard de votre compte. Nous pouvons communiquer à Loyalty ou à ses agents tout autre renseignement raisonnablement requis dans le cadre du Programme de récompense AIR MILES. À noter qu'il y a un délai de traitement entre le moment où nous faisons rapport des milles de récompense attribués à votre compte et le moment où ils sont portés au crédit du compte de l'adhérent AIR MILES.
- Vous reconnaissez que si vous avez choisi l'option (a) et que vous donnez un numéro d'adhérent AIR MILES qui appartient à quelqu'un d'autre, cet autre adhérent pourrait calculer la valeur financière de votre compte en raison du mode de calcul des milles de récompense portés au crédit de votre compte.
- La Banque de Montréal se réserve le droit de mettre fin au programme à tout moment.
- Vous convenez que la Banque de Montréal peut recueillir des renseignements concernant le type et le nombre d'autres produits et services que vous vous procurez auprès d'autres membres de BMO Groupe financier et les utiliser pour établir votre admissibilité à l'octroi de milles de récompense supplémentaires, conformément au Programme de récompense AIR MILES.
- Si vous commettez une fraude, contrenez à l'une des conditions ci-dessus ou abusez de vos privilèges en vertu du Programme de récompense AIR MILES, nous nous réservons le droit, et ce, sans restreindre nos autres droits, de refuser de vous attribuer les milles de récompense accumulés à l'égard de vos comptes de particulier.

## **II. Conventions relatives aux programmes de services bancaires courants**

*En demandant l'adhésion à un Programme de services bancaires courants, vous acceptez les conditions suivantes :*

### **1) Conditions générales**

- Vous comprenez et acceptez les caractéristiques et les frais liés au programme, décrits dans le Guide-conseil des services bancaires courants.
- La limite mensuelle de transactions s'applique sans égard à toute transaction de débit autrement incluse avec certains comptes et à toute exonération de frais de transaction accordée pour avoir conservé le solde requis dans le compte.
- Si vous avez inclus votre conjoint dans votre programme, votre conjoint bénéficiera des services offerts dans le cadre de votre programme, sans frais supplémentaires. Notez toutefois que votre conjoint ne pourra utiliser ces services que sur les comptes conjoints et les comptes de particulier établis au nom de l'un ou l'autre d'entre vous inclus dans le programme.
- Si vous souhaitez vous prévaloir des services de crédit offerts dans le cadre du programme, vous devez peut-être remplir une demande distincte à cet effet.
- Vous reconnaissez que les services offerts en vertu de votre programme sont destinés à votre usage personnel seulement et qu'une utilisation excessive de ces services, suivant notre seule appréciation, peut entraîner des frais additionnels ou la résiliation de votre programme.
- Nous pouvons modifier ou résilier la présente convention, de même que les conditions, les services et les frais du programme, en tout temps. Vous acceptez les changements au moment où l'avis en est donné à nos succursales au Canada.

### **2) Frais**

- Les frais du programme ne seront pas réduits même si certains des services que vous avez choisis ne sont pas offerts à votre succursale ou à certaines de nos autres succursales.
- Vous nous autorisez à débiter votre compte qui a été désigné comme le « compte principal » des frais mensuels du programme ainsi que de tous frais couvrant les Transactions de débit ou les Interrogations sur les mouvements de compte additionnelles faites en marge de l'un ou l'autre de vos comptes et excédant les diverses limites mensuelles prévues au programme.

### **3) Programme Privilège économique**

*En demandant un programme Privilège économique, un programme Privilège d'âge ou un programme Privilège d'âge avec AIR MILES, vous reconnaissez que l'utilisation de ce programme est réservé aux transactions du titulaire de compte admissible et de son conjoint. Si un titulaire de compte admissible détient un compte conjoint avec une personne autre que son conjoint qui n'est pas autrement admissible au programme, nous nous réservons le droit de supprimer ou de limiter les avantages du programme relativement au compte.*

*Tous les clients admissibles au programme Privilège économique doivent s'inscrire en succursale et fournir une preuve d'âge.*

#### **Enfants :**

- Vous confirmez avoir 12 ans ou moins; ou
- Si vous souhaitez adhérer à un Programme de services bancaires courants dans le but d'y lier un ou des comptes en fidéicommiss, vous confirmez que le bénéficiaire est âgé de 12 ans ou moins.
- Vous convenez que les avantages en vertu du programme Privilège économique

prendront automatiquement fin le jour où vous atteindrez (ou que le bénéficiaire du programme auquel est lié (sont liés) le(s) compte(s) en fidéicommiss, selon le cas, atteindra) l'âge de 13 ans. Vous (ou le bénéficiaire, selon le cas) serez alors admissible au programme Privilège économique pour adolescents.

#### Adolescents :

- Vous confirmez avoir 18 ans ou moins; ou
- Si vous souhaitez adhérer à un Programme de services bancaires courants dans le but d'y lier un ou des comptes en fidéicommiss, vous confirmez que le bénéficiaire est âgé de 18 ans ou moins.
- Vous convenez que l'admissibilité au programme Privilège économique prendra automatiquement fin le jour où vous atteindrez (ou que le bénéficiaire du programme auquel est lié (sont liés) le(s) compte(s) en fidéicommiss, selon le cas, atteindra) l'âge de 19 ans. Les frais mensuels réguliers de votre Programme de services bancaires courants s'appliqueront alors.

#### Étudiants/diplômés récents :

- Si vous étudiez à temps plein dans un établissement postsecondaire de niveau collégial, de niveau universitaire ou privé de formation professionnelle, vous acceptez de nous fournir annuellement une preuve de votre inscription dans au plus tard le 1er novembre de chaque année, ou
- Si vous êtes un diplômé récent d'un établissement postsecondaire de niveau collégial, de niveau universitaire ou privé de formation professionnelle, vous acceptez de nous fournir une preuve annuelle, au plus tard le 1er novembre de l'année vous recevez un diplôme. Vous convenez que douze mois après la soumission de la preuve d'obtention du diplôme, votre admissibilité au programme Privilège économique s'annulera automatiquement et la totalité des frais mensuels du programme s'appliqueront.
- Vous convenez que les frais mensuels réguliers de votre programme s'appliqueront automatiquement si vous ne nous fournissez pas la preuve annuelle de votre inscription à temps plein à la date spécifiée ou si vous ne nous fournissez pas la preuve d'obtention du diplôme à temps plein à la date spécifiée.

#### Aînés :

- Vous confirmez avoir au moins 60 ans.

### III. Convention de Réserve-crédit personnelle/ Privilège de découvert occasionnel

En contrepartie du privilège de découvert occasionnel que la Banque vous accorde à l'égard de votre (vos) compte(s), vous acceptez les conditions suivantes :

#### 1) Conditions générales

- Nous pouvons débiter votre compte du montant de tout chèque, retrait ou autre article tiré sur votre compte ainsi que l'intérêt, comme le prévoit la présente convention. Nous nous réservons le droit de refuser de payer tout chèque, retrait ou autre article si le solde débiteur de votre compte dépasse, ou dépassait après le paiement, votre Limite de découvert autorisée le jour où cet article nous est présenté aux fins de paiement.
- Si plus d'une personne a demandé l'ouverture du compte, vous êtes personnellement et conjointement (et au Québec, solidairement) responsables de tous les engagements pris en vertu de cette convention. Nous sommes autorisés à payer tout retrait, chèque ou autre article tiré sur votre compte et qui entraîne ou augmente un découvert à votre compte, conformément aux instructions relatives au(x) signataire(s) autorisé(s) pour votre compte.

#### 2) Limite de découvert

- Vous pouvez créer un découvert à votre compte jusqu'à concurrence de la limite autorisée.
- Nous nous réservons le droit de modifier votre Limite de découvert autorisée dix jours après vous avoir donné un avis écrit, à votre dernière adresse indiquée à nos dossiers.
- Même si votre Programme de services bancaires courants vous exempte des frais mensuels et des frais par article à découvert, des frais seront facturés lorsque le découvert dépasse votre limite autorisée.

#### 3) Paiement

- Vous convenez de nous rembourser et que nous pouvons débiter votre compte de nos frais de service pour découvert, tel que stipulés dans le Guide-conseil, pour le paiement des chèques, retraits ou autres articles qui créent un découvert ou augmentent le découvert de votre compte.
- Vous convenez que la réserve de crédit offerte en vertu de la présente convention doit uniquement servir à couvrir les découverts sur votre compte et ne doit en aucun cas être utilisée comme un instrument de crédit à long terme. Jusqu'à ce que la Banque vous demande de combler les découverts, vous convenez d'effectuer des dépôts mensuels dans votre compte, lequel ne doit, en aucun cas, demeurer à découvert pendant plus de six mois consécutifs.
- Vous vous engagez à rembourser, sur demande, à la succursale où se trouve votre compte, la totalité du découvert sur votre compte et à payer les frais d'intérêt avant et après la demande de remboursement sur la totalité du découvert de votre compte; l'intérêt est calculé à compter de la date où le paiement de ce découvert est porté au débit de votre compte, jusqu'à la date du paiement au taux et selon les modalités que nous pouvons établir de temps à autre. Les taux et modalités sont disponibles dans toutes nos succursales au Canada.

Exemples de frais d'intérêt (par tranche de 100 \$ de solde de découvert) :

Taux d'intérêt annuel	Frais d'intérêt mensuels
15 %	1,25 \$
18 %	1,50 \$
21 %	1,75 \$

- Vous nous autorisez à débiter vos autres comptes et à créditer votre compte de tout montant exigible de vous en vertu de la présente convention.
- Advenant votre défaut d'effectuer tout paiement selon les modalités prévues dans la présente convention ou de remplir intégralement tous vos engagements en vertu de la présente convention; advenant votre décès; advenant le cas où vous auriez fourni de faux renseignements; advenant le cas où vous vous mettriez ou tomberiez sous la protection de toute loi relative à la faillite, à l'insolvabilité ou à la libération des débiteurs, ou feriez l'objet d'une saisie-arrêt, d'une saisie mobilière ou d'une saisie immobilière, il est entendu que nous n'aurions plus aucune obligation de payer tout chèque, retrait ou autre article qui crée ou augmente le découvert sur votre compte et que nous pourrions, à notre discrétion, sans autre avis ni demande, et ce, sans restreindre nos autres droits, déclarer que tout solde débiteur à votre compte est devenu immédiatement dû et exigible.

#### **4) Résiliation de la convention**

- Il est entendu que vous ou nous pouvons résilier la présente convention, moyennant un avis écrit à l'autre partie. Cependant, la résiliation de la présente convention ne vous dégage nullement des obligations que vous pourriez avoir envers nous en vertu de la présente convention, tant que le solde débiteur de votre compte n'est pas payé en entier.
- Nous pouvons modifier ou résilier la présente convention en tout temps. Vous acceptez les changements apportés à la convention au moment où l'avis en est donné dans nos succursales au Canada.

#### **IV. Convention de virement de fonds en cas de découvert**

*En demandant l'établissement de l'option de virement de fonds en cas de découvert, vous avez précisé :*

- le « compte à découvert », c'est-à-dire le compte que vous voulez protéger contre les découverts;
- le « compte de virement principal » et, si vous le désirez, le « compte de virement secondaire », desquels seront virés les fonds qui serviront à combler le découvert;
- le « multiple du montant de virement » et si le virement doit couvrir la totalité du découvert ou simplement le ramener à l'intérieur de la Limite de découvert autorisée.

Vous acceptez également les conditions suivantes :

- Nous virerons des fonds à votre compte à découvert de façon à combler la totalité du découvert ou à ramener le découvert à l'intérieur de la Limite de découvert autorisée, selon l'option que vous aurez indiquée dans votre demande.
- Si des fonds suffisants sont disponibles dans le compte de virement principal, nous virerons les fonds de ce compte au compte à découvert, au multiple du montant de virement précisé.
- Si les fonds disponibles dans le compte de virement principal sont suffisants pour combler le découvert, mais insuffisants pour que nous puissions faire le virement au multiple du montant de virement, nous transférerons le montant exact requis, arrondi au dollar près.
- Si le solde du compte de virement principal n'est pas suffisant, nous effectuerons le virement à partir de votre compte de virement secondaire de la même façon.
- Si aucun des deux comptes de virement ne possède les provisions nécessaires pour nous permettre d'effectuer le virement, nous utiliserons le solde combiné des deux comptes, si celui-ci est suffisant. Ainsi, nous transférerons tous les fonds disponibles du compte de virement principal et puiserons la différence nécessaire pour compléter le montant du virement dans le compte de virement secondaire.
- Si aucun des deux comptes de virement ne possède les provisions nécessaires pour nous permettre d'effectuer le virement, les articles tirés sur votre compte pourront être retournés pour provision insuffisante.
- Vous nous tiendrez indemnes et à couvert à l'égard de tous dommages, pertes ou frais relatifs à ce service ou résultant de celui-ci.
- Vous nous autorisez à ajouter tous les frais du montant du virement du compte de virement principal et du compte de virement secondaire au compte à découvert, et à débiter par la suite le compte à découvert du montant de ces frais.
- Nous pouvons mettre fin à la présente convention sans préavis si les comptes de virement ne possèdent pas de provisions suffisantes pour nous permettre d'effectuer le virement.
- Nous pouvons en tout temps modifier ou résilier cette convention ou les frais relatifs au service. Vous acceptez les changements apportés au moment où l'avis en est donné dans nos succursales au Canada.

## V. Convention de services bancaires et autres services électroniques

La présente Convention de services bancaires et autres services électroniques (la « Convention ») porte sur l'utilisation de l'ensemble des services électroniques de la Banque de Montréal, y compris les Services mobiles BMO et l'utilisation de votre Carte et de vos Codes d'identification secrets dans le cadre des Services bancaires électroniques, comme il est décrit ci-dessous. La Convention s'applique à tous les clients ayant un Compte de particulier.

### Comment lire la présente Convention

- Dans la présente Convention, « vous », « votre », « vos » et « vôtre » désignent le ou les titulaires de Compte dont le nom figure dans la demande d'ouverture de Compte; « nous », « notre », « nos » et « nôtre » désignent la Banque de Montréal.
- Le sens donné aux termes définis dans la présente Convention s'applique également au singulier et au pluriel de ces termes, à moins que le contexte n'indique manifestement le contraire.
- Le terme « y compris » signifie « y compris, sans s'y limiter », et « ou » a le sens inclusif de l'expression « et/ou », à moins d'indication contraire.

### 1. Définitions

« **Alerte BMO** » désigne un message (y compris des messages promotionnels généraux et des messages à propos d'un ou de plusieurs de vos Comptes pouvant comprendre des renseignements confidentiels vous concernant) que nous vous envoyons ou que vous nous envoyez par voie électronique par l'un ou plusieurs des modes d'accès suivants :

- i) un message affiché dans le Centre de communications;
- ii) un courriel envoyé à un compte de courrier électronique;
- iii) un message texte envoyé à un numéro de téléphone cellulaire; ou
- iv) un avis envoyé à un appareil mobile.

« **Alerte non sécurisée** » désigne une Alerte BMO qui n'est pas une Alerte sécurisée et qui pourrait être perdue, interceptée, lue ou modifiée par quelqu'un d'autre que vous ou nous, y compris des courriels ou des messages texte.

« **Alerte sécurisée** » désigne une Alerte BMO qui n'est accessible que sur le site Web des Services mobiles BMO.

« **Avec assistance** » se dit des Transactions de débit ou des demandes d'historique de Compte que vous effectuez avec l'aide d'un employé dans une succursale ou par l'intermédiaire des Services bancaires électroniques, ou des règlements de facture sur papier faits à un guichet automatique bancaire.

« **Carte** » signifie :

- i) votre carte de débit ou toute autre carte de la Banque de Montréal portant notre nom ou notre logo et que nous vous autorisons à utiliser dans le cadre des Services bancaires électroniques;
- ii) votre carte de crédit MasterCard de la Banque de Montréal, si le nécessaire a été fait pour qu'elle vous donne accès à votre Compte et si nous vous autorisons à l'utiliser dans le cadre des Services bancaires électroniques;
- iii) les cartes à valeur stockée qui sont utilisés en lien avec votre Code d'identification secret pour accéder à votre Compte; et
- iv) dans chaque cas, les numéros associés à ces cartes, à moins d'indication contraire.

« **Centre de communications** » désigne les pages Web désignées comme étant le centre de communications (ou tout autre titre similaire) qui sont accessibles au moyen des Services mobiles BMO et des services bancaires en ligne de la Banque de Montréal.

« **Code d'identification secret** » désigne vos NIP, mot de passe, questions et réponses de vérification aux fins de sécurité ou autre code d'identification (que nous vous les ayons fournis ou que vous les ayez choisis) utilisés avec votre Carte ou toute autre forme d'identification adoptée d'un commun accord.

« **Compte** » désigne un ou plusieurs comptes de particulier suivants détenus auprès de la Banque de Montréal que nous avons liés, à votre demande, aux fins d'accès au moyen de votre Carte, soit : i) un compte de chèques personnel, ii) un compte d'épargne personnel, iii) un compte MasterCard<sup>MD</sup> ou iv) un compte de marge-crédit personnelle.

« **NIP** » désigne un numéro d'identification personnel.

« **Regroupement** » désigne un service de regroupement de comptes qui récupère, regroupe, organise et vous présente des renseignements au sujet des comptes que vous détenez auprès de nous et des autres institutions financières que vous choisissez d'inclure.

« **Services bancaires électroniques** » désigne tout mode d'accès à un Compte que nous vous autorisons à utiliser au moyen de votre Carte ou de votre Code d'identification secret, y compris :

- i) les services bancaires par téléphone de la Banque de Montréal et tout autre service bancaire téléphonique que nous pourrions mettre à votre disposition; ceci comprend les directives données oralement ou au moyen d'un système interactif de réponse vocale (comme l'emploi des touches numérotées d'un téléphone à clavier);
- ii) les services bancaires auxquels vous avez accès au moyen d'un ordinateur personnel relié à un réseau de communication privé, à un réseau public comme Internet, à un réseau de communication sans fil ou à tout autre réseau ou appareil semblable lorsque disponible;
- iii) les Services mobiles BMO;
- iv) les Alertes BMO;
- v) les guichets InstabanqueMD ou d'autres guichets automatiques bancaires dont nous autorisons l'utilisation, y compris les appareils de chargement de carte à valeur stockée;
- vi) les terminaux point de vente ou de cartes de débit installés dans des établissements qui vous permettent d'utiliser votre Carte pour effectuer des transactions de paiement direct à partir d'un Compte, à destination d'un Compte ou en rapport avec un Compte;
- vii) tout service de regroupement ou de consolidation de renseignements ou de comptes que nous mettons à votre disposition;
- viii) tout autre mode d'accès électronique que nous pouvons vous autoriser à utiliser au moyen de votre Carte ou de votre Code d'identification secret ou autrement.

« **Services mobiles BMO** » désigne le service bancaire mobile offert à la Banque de Montréal.

« **Transaction de débit** » désigne une Transaction de débit effectuée sur un Compte au moyen de n'importe quel mode d'accès au Compte, y compris tout chèque, tout retrait, tout règlement de facture, tout achat par Carte de débit, tout virement de fonds, tout règlement de facture par prélèvement ou tout débit préautorisé.

« **Transaction électronique** » désigne :

- i) toute transaction effectuée à l'égard d'un Compte, y compris tout dépôt, tout retrait, tout virement ou tout paiement (y compris un règlement de facture, un paiement direct et une transaction au point de vente), tout ordre d'opposition à paiement et toute autre transaction à l'égard d'un Compte que nous pouvons

- autoriser dans le cadre des Services bancaires électroniques;
- ii) une demande de placement, de prêt hypothécaire, de prêt personnel et de tout autre type de crédit; et
  - iii) toute autre opération, tout autre service ou tout autre renseignement que nous pouvons mettre à votre disposition de temps à autre.

## **2. Utilisation des Services bancaires électroniques**

- Votre utilisation des Services bancaires électroniques confirmera que vous avez reçu, compris et accepté la présente Convention. Vous vous engagez à utiliser les Services bancaires électroniques conformément aux instructions qui figurent dans la présente Convention ou qui pourraient vous être communiquées autrement de temps à autre.
- Vous nous autorisez à accepter, sans autre vérification, toutes les directives relatives aux Transactions électroniques données par l'intermédiaire des Services bancaires électroniques, si elles sont accompagnées de votre Carte ou de votre Code d'identification secret, et vous en assumez la responsabilité.
- Sauf comme il est mentionné à l'article 11 intitulé « Votre responsabilité », l'utilisation de votre Carte ou de votre Code d'identification secret par vous ou toute autre personne, que ce soit à votre insu ou non, avec ou sans votre consentement, en lien avec une Transaction électronique, vous lie légalement et vous rend responsable dans la même mesure et de la même façon que si vous nous aviez remis des directives signées.
- Nous pouvons vérifier les communications ou leur source avant de les accepter, sans toutefois être obligés de le faire.
- Si vous utilisez les Services bancaires électroniques pour régler des factures, il vous incombe de vous assurer que les renseignements de facturation (nom du fournisseur et votre numéro de compte pour ce fournisseur) que vous nous fournissez sont exacts et à jour en tout temps. Vous consentez à ce que vos fournisseurs et nous nous communiquions vos renseignements de facturation aux fins de s'assurer qu'ils sont exacts et à jour. Nous n'avons aucune obligation de demander à vos fournisseurs de nous fournir des mises à jour de vos renseignements de facturation et ne serons aucunement responsables envers vous pour toutes pertes ou demandes qui pourraient résulter du fait que nous n'ayons pas obtenu ou reçu vos renseignements de facturation exacts et à jour.

## **3. Traitement des Transactions électroniques**

- Nous traiterons les Transactions électroniques effectuées à votre Compte un jour férié ou la fin de semaine le jour où vous exécutez la transaction. Nous pouvons toutefois avoir besoin d'un délai pouvant atteindre cinq jours ouvrables : i) pour traiter tout dépôt, y compris tout virement entre Comptes; et ii) pour donner suite à des directives de règlement de facture.
- Nous pouvons refuser de donner suite à toute Transaction électronique ou en retarder l'exécution, pour quelque raison que ce soit, par exemple, si les directives sont incomplètes, ambiguës ou qu'elles ne peuvent être exécutées en raison de fonds insuffisants ou pour toute autre raison, ou si nous doutons de leur authenticité ou de leur légalité.

## **4. Directives transmises par télécopieur ou message texte**

- Nous pouvons vous aviser que nous sommes disposés à accepter des télécopies (communications transmises par fac-similé) à certains numéros de téléphone. Vous nous autorisez à accepter sans autre vérification des directives signés ou des documents signés pour des Transactions électroniques qui nous sont transmis par télécopieur, et vous convenez d'en être responsable. Vous convenez que toute signature apparaissant

sur des directives ou des documents transmis par télécopieur qui nous semble être la vôtre, suivant notre seule appréciation, vous engage légalement et vous lie au même titre que si vous nous aviez transmis des directives signées ou des documents originaux et signés, que ces directives ou documents transmis par télécopieur aient ou non été signés par vous et qu'ils aient ou non été communiqués ou reçus de façon précise. Nous vous aviserons quant au type de directives et de documents que nous accepterons par télécopieur. Votre usage du service de télécopie nous signifiera que vous avez reçu, compris et accepté ces dispositions.

- Nous pouvons vous aviser que nous sommes disposés à accepter des instructions de Transactions électroniques par messages texte (de type SMS) transmis au moyen d'un appareil mobile ou d'un numéro de téléphone enregistré auprès de nous relativement à ce service particulier. Vous nous autorisez à accepter sans autre vérification des instructions pour des Transactions électroniques qui nous sont transmises par message texte, et vous convenez d'en être responsable. Nous vous aviserons quant au type d'instructions que nous accepterons par message texte. Votre usage du service de message texte nous signifiera que vous avez reçu, compris et accepté ces dispositions.
- En plus des communications faites oralement et par la poste, vous nous autorisez à communiquer avec vous au moyen d'avis en ligne ainsi que des modes d'accès suivants aux numéros et adresses que vous nous fournissez de temps à autre : télécopieur, courriel ou message texte.
- Les directives transmises par télécopieur constituent des Transactions de débit avec assistance, et des frais seront perçus en conséquence si ces transactions ne sont pas comprises dans votre programme de services bancaires courants.

## **5. Transactions en devises**

- Nous convertissons en dollars canadiens les retraits et les achats effectués en devises. Nous effectuons la conversion à notre taux de change, qui est égal au taux fixé par MasterCard International Inc. (qui exploite les réseaux Cirrus et Maestro accessibles au moyen de votre Carte) à la date d'inscription de la transaction à votre Compte majoré de 2.5%. Le taux de conversion peut ne pas être le même que celui qui avait cours à la date de la transaction.

## **6. Alertes BMO**

- Il vous incombe de vous assurer que l'adresse électronique ou le numéro de téléphone cellulaire que vous nous fournissez aux fins de la réception des Alertes BMO sont exacts et à jour en tout temps. Tout numéro de téléphone cellulaire ou adresse électronique qui nous est fourni aux fins de la réception des Alertes BMO ne sera utilisé qu'à ces fins et ne modifie aucunement les numéros de téléphone ou de téléphone cellulaire ni l'adresse électronique que nous utiliserons à toute autre fin. Vous convenez que nous ne sommes responsables envers vous d'aucune perte ou réclamation pouvant découler des Alertes BMO qui vous sont envoyées, qu'il s'agisse d'Alertes sécurisées ou d'Alertes non sécurisées. Du fait de la participation de plusieurs tiers, nous ne pouvons pas donner de garantie quant au moment de livraison des Alertes BMO.
- Si vous vous inscrivez pour recevoir des avis au moyen de votre appareil mobile et que vous vous départissez de votre appareil mobile, il vous incombe de nous aviser du changement et de supprimer l'appareil en tant que mode de réception des Alertes BMO.
- Vous êtes responsable de tous les frais imputés par votre prestataire de services de télécommunications sans fil, y compris les frais standards de messagerie et de données. Si vous annulez votre numéro de téléphone cellulaire ou changez d'adresse électronique, il vous incombe de supprimer toutes les Alertes BMO envoyées à ce numéro de téléphone cellulaire ou à cette adresse électronique.

Les Alertes BMO peuvent ne pas être disponibles pour utilisation à l'extérieur du Canada.

## **7. Services mobiles BMO**

- Vous devez être inscrit aux services bancaires en ligne de la Banque de Montréal et à la fonction d'ouverture de session à sécurité accrue pour pouvoir utiliser les Services mobiles BMO.
- Vous êtes responsable de tous les frais imputés par votre prestataire de services de télécommunications sans fil, y compris les frais standards de messagerie et de données.
- Les Services mobiles BMO peuvent ne pas être disponibles pour utilisation à l'extérieur du Canada.

## **8. Regroupement**

- i) Pour que nous puissions accéder à vos comptes auprès d'autres institutions financières, vous devez nous fournir vos renseignements d'ouverture de session à ces institutions financières, comme votre numéro d'identification de client, votre nom d'utilisateur, votre code d'accès, votre mot de passe ou vos questions de vérification à des fins de sécurité. Il vous incombe de vérifier les conventions conclues avec ces autres institutions financières afin de déterminer si vous êtes autorisé à divulguer vos renseignements d'ouverture de session à des tiers offrant des services de regroupement de comptes, quelles sont les conséquences d'une telle divulgation et votre responsabilité relativement à une telle divulgation.
- ii) Nos prestataires de services et nous stockerons vos renseignements d'ouverture de session sous forme cryptée.
- iii) Nous récupérerons auprès de vos autres institutions financières des renseignements sur les opérations et les soldes, mais aucun autre renseignement. Vous devez accéder au site Web ou au service en ligne des autres institutions financières pour consulter d'autres renseignements comme des avis, des documents d'information obligatoire ou des avis de non-responsabilité.
- iv) Vous nous donnez l'autorisation et nous demandez de faire, en votre nom, tout ce qui est nécessaire pour vous fournir le service de regroupement et pour récupérer, regrouper, organiser et vous présenter des renseignements regroupés, ce qui peut exiger de visiter le site Web de vos autres institutions financières et de fournir vos renseignements d'ouverture de session pour accéder aux renseignements vous concernant, les récupérer et les télécharger. Vous confirmez que vous avez le droit de nous donner cette autorisation et cette directive.
- v) Vous comprenez et acceptez que les renseignements que nous récupérons pour vous auprès d'autres institutions financières sont préparés par celles-ci et que nous ne sommes pas responsables de l'exhaustivité ni de l'exactitude de ces renseignements. Ni nos prestataires de services ni nous ne serons responsables de quelque dommage que ce soit découlant de l'utilisation ou de l'incapacité d'utiliser le Regroupement ou du caractère inexact ou incomplet des données.
- vi) Vous nous indemnisez, de même que nos prestataires de services, à l'égard de toute demande de tiers découlant de votre utilisation du Regroupement.
- vii) Si vous choisissez d'inclure des Comptes en devises dans votre utilisation du Regroupement, la valeur de ces Comptes sera indiquée de manière approximative, en dollars canadiens et à titre d'information seulement.

## **9. Caractère confidentiel de vos Code d'identification secret et numéro de Carte**

- Vous devez maintenir le caractère confidentiel de vos Code d'identification secret et numéro de Carte. Ils doivent être utilisés ou divulgués uniquement dans le cadre de services qui proviennent manifestement de nous (ou de nos filiales ou nos prestataires de service autorisés), y compris les services bancaires en ligne et par téléphone de la Banque de Montréal et nos services de regroupement et de consolidation de comptes et de renseignements.

- Nous ne vous recommandons pas de noter par écrit votre Code d'identification secret, mais si vous le faites, vous devez veiller à ce que ces notes ne soient jamais au même endroit que votre Carte. Lorsque vous choisissez votre Code d'identification secret, évitez d'utiliser des combinaisons de chiffres faciles à deviner comme votre date de naissance, votre adresse, votre numéro de téléphone ou toute autre information similaire facile à obtenir par des tiers.
- Lorsque vous entrez votre Code d'identification secret au clavier d'un guichet automatique bancaire, d'un appareil de point de vente et de cartes de débit, d'un téléphone ou d'un ordinateur, vous devez prendre des précautions raisonnables, notamment vous assurer que personne ne vous observe et cacher le clavier avec votre corps ou votre main pour empêcher que d'autres personnes puissent voir votre Code d'identification secret.
- Nous vous recommandons de vous méfier de tout site Web, service en ligne, appelant ou autre partie qui prétend représenter la Banque de Montréal (ou l'une de ses filiales) et vous demande de divulguer ces renseignements ou qui prétend réunir, résumer, regrouper ou consolider vos données financières ou d'autres renseignements actuellement accessibles en ligne, comme le solde et l'historique de vos Comptes, cartes de crédit, comptes de courtage ou de placement. Nous désirons vous prévenir que de nombreux sites Web proposent des services de regroupement ou de consolidation de comptes et qui ne sont d'aucune façon associés à nous, et que la divulgation de votre Code d'identification secret ou de votre numéro de Carte à de tels sites peut vous exposer à des pertes dans votre Compte ou entraîner le vol de vos renseignements personnels, ce dont nous ne pourrions être tenus responsables. Nous vous enjoignons de ne faire confiance qu'à notre site Web ou à notre système téléphonique et à nos téléphonistes.

## **10. Vos obligations de nous aviser**

- Vous devez nous aviser par téléphone dans les 24 heures suivant la découverte : i) du vol, de la perte ou de l'utilisation non autorisée de votre Carte; ii) du fait que votre Code d'identification secret a été divulgué à quelqu'un d'autre ou obtenu par quelqu'un d'autre ou pourrait être connu de quelqu'un d'autre; iii) d'une possible utilisation non autorisée des Services bancaires électroniques; ou iv) de la perte, du vol ou de l'utilisation non autorisée d'un appareil mobile que vous avez enregistré auprès de nous aux fins des Services bancaires électroniques.

## **11. Votre responsabilité**

### **i) Transactions électroniques autorisées**

- Vous êtes responsable du montant intégral de toute activité autorisée résultant d'une utilisation de votre Compte ou de votre Code d'identification secret par toute personne. Toute négligence quant à l'utilisation de votre Carte, de l'appareil mobile que vous avez enregistré auprès de nous aux fins des Services bancaires électroniques ou de votre Code d'identification secret peut occasionner de graves pertes financières.

### **ii) Transactions électroniques non autorisées**

- En vertu de notre Garantie à 100 % des services bancaires en ligne, vous ne serez pas tenu responsable des pertes résultant de l'utilisation non autorisée de votre Compte ou des Services bancaires électroniques en raison de circonstances indépendantes de votre volonté. Il s'agit de situations où vous n'auriez pas pu empêcher et n'avez pas en connaissance de cause contribué à l'utilisation non autorisée de votre Compte. De telles circonstances peuvent comprendre une erreur de notre part, un problème technique ou le mauvais fonctionnement d'équipement. Vous pourriez être tenu responsable de toutes les pertes découlant de l'utilisation non autorisée de votre Compte si :
- vous avez en connaissance de cause contribué à son utilisation non autorisée;

- vous avez volontairement divulgué votre Code d'identification secret;
  - vous avez placé votre Code d'identification secret au même endroit que votre Carte;
  - vous ne vous êtes pas acquitté de vos obligations de nous aviser conformément à l'article 10 de la présente Convention, sauf si des circonstances exceptionnelles vous ont empêché de le faire;
  - vous avez partagé l'appareil mobile que vous aviez enregistré auprès de nous aux fins des Services bancaires électroniques.
  - Dans de tels cas, votre responsabilité peut excéder le solde de votre Compte, votre limite de crédit ou toute limite quotidienne de transactions. Autrement dit, votre responsabilité ne se limitera pas au solde de votre Compte, à votre limite de crédit ou à toute limite quotidienne de transactions.
  - Vous devez collaborer et participer à toute enquête que nous pourrions mener relativement à l'utilisation non autorisée que vous nous auriez signalée, votre collaboration et participation étant des conditions préalables au remboursement de toute perte. Cette collaboration pourrait comprendre l'obligation de produire un rapport de l'incident auprès des autorités policières.
- iii) Alertes BMO**
- Vous acceptez le risque que les Alertes BMO puissent être retardées, perdues, interceptées, lues ou modifiées par des tiers.
- iv) Dans tous les cas**
- Vous ne serez pas tenu responsable des pertes qui se produisent après que vous vous êtes acquitté de vos obligations de nous aviser conformément à l'article 10 de la présente Convention.

## **12. Limitation de notre responsabilité**

- Nous ne serons aucunement responsables relativement à tout retard, dommage, perte ou inconvénient que vous ou toute autre personne pourriez subir si, pour quelque raison que ce soit :
  - i) vous êtes incapable d'accéder aux Services bancaires électroniques en raison d'une panne;
  - ii) nous ne recevons pas vos directives;
  - iii) il y a tout retard dans le traitement d'une Transaction électronique;
  - iv) nous refusons de donner suite à vos directives;
  - v) toute Alerte BMO que vous avez demandée est retardée, inexacte ou n'est pas livrée, est interceptée, lue, modifiée ou supprimée par un tiers.
- Nous ne serons aucunement responsables relativement à la divulgation de tout renseignement vous concernant survenue avant que vous nous ayez avisés conformément à l'article 10 de la présente Convention du vol ou de la perte de votre Carte ou d'un appareil mobile que vous avez enregistré auprès de nous aux fins des Services bancaires électroniques, ou que la confidentialité du numéro de votre Carte ou de votre Code d'identification secret a été compromise.
- Nous ne serons aucunement responsables relativement à toute perte ou à tout dommage que vous pourriez subir lors de l'utilisation de tout logiciel ou service fourni par des tiers que nous pourrions mettre à votre disposition de temps à autre.

## **13. Frais liés aux services**

- Nous pouvons vous imputer des frais pour les Services bancaires électroniques et les Transactions électroniques. Vous nous autorisez à débiter votre Compte de ces frais. Vous pouvez obtenir des renseignements à jour sur les frais applicables dans toutes nos succursales et en ligne à [www.bmo.com](http://www.bmo.com).

#### **14. Caractère inaccessibles et retour de votre Carte**

- Votre Carte est notre propriété; elle ne peut être cédée à quiconque. Vous vous engagez à nous la retourner à notre demande, et ce, sans aucun délai.

#### **15. Établissement de limites ou modifications à la présente Convention**

- Nous pouvons, en tout temps, établir ou modifier des limites (montant maximal ou autre) applicables à l'utilisation de votre Compte.
- Nous pouvons, en tout temps, modifier ou résilier la présente Convention, ainsi que les modalités de service et les services y afférents. Vous acceptez toute modification apportée à la Convention, du moment où l'avis en est donné dans nos succursales au Canada ou de toute autre façon que nous pouvons déterminer de temps à autre.

#### **16. Dossiers et règlements des différends**

- Nos dossiers constitueront une preuve concluante de vos communications avec nous et de vos Transactions électroniques. Nous nous réservons le droit d'enregistrer vos communications avec nous.
- Tout relevé de transaction que vous recevez et tout numéro de confirmation de transaction qui vous est fourni ne visent qu'à faciliter votre tenue de comptes. Nous nous ferons un plaisir d'examiner nos dossiers si vous doutez de leur exactitude.
- Nous ne serons aucunement responsables quant à la qualité des produits ou des services que vous avez obtenus par l'intermédiaire des Services bancaires électroniques. Vous vous engagez à régler tout différend à cet égard directement avec le fournisseur concerné.
- Si vous avez un différend avec l'émetteur d'une facture en ce qui concerne le règlement d'une facture effectué par l'intermédiaire des Services bancaires électroniques, y compris l'imputation d'un supplément comme des frais de retard ou d'intérêts, vous vous engagez à régler ce différend directement avec l'émetteur de facture concerné.

#### **17. Autres conventions et lois applicables**

- La présente Convention ne remplace aucune autre convention relative à vos Comptes. Plus particulièrement, votre contrat de titulaire de carte MasterCard, votre convention de marge-crédit personnelle ou toute autre convention de crédit vous liant s'applique lorsque les Services bancaires électroniques sont utilisés pour obtenir une avance de fonds à partir du compte de crédit lié détenu auprès de nous.
- Lorsque vous installez ou utilisez ou voyagez avec tout logiciel fabriqué par une autre entreprise que nous pouvons mettre à votre disposition dans le cadre des Services bancaires électroniques, vous avez l'entière responsabilité de respecter les dispositions de toute convention, licence et autre document juridique ou technique fourni par cette autre entreprise en rapport avec le logiciel et les exigences prévues par les lois de tout ressort pertinent. Si vous n'êtes pas un utilisateur autorisé légitime du logiciel, il se peut que nous ne puissions pas vous fournir les Services bancaires électroniques qui requièrent l'utilisation de ce logiciel.

#### **18. Obtention de renseignements personnels ou sur votre solvabilité**

- Si vous faites une demande de prêt ou d'un autre produit de crédit (y compris une carte de crédit) par l'intermédiaire des Services bancaires électroniques, vous nous autorisez à obtenir de :
  - i) toute agence d'évaluation du crédit;
  - ii) une agence de renseignements personnels;
  - iii) un autre prêteur;
  - iv) votre employeur; ou
  - v) toute autre personne que vous nous avez indiquée comme référence;

- tout renseignement vous concernant que nous pourrions juger nécessaire de temps à autre, pour le traitement de votre demande et l'octroi du prêt ou de l'autre produit de crédit que vous demandez, ainsi qu'à fournir à ceux-ci et échanger avec ceux-ci tout renseignement vous concernant.

#### **19. Code de pratique**

- La Banque de Montréal soutient les principes du Code de pratique canadien des services de cartes de débit et s'est engagée à maintenir ou à excéder le niveau de protection des consommateurs qu'il établit.

## **VI. Modalités du service Virements de fonds mondiaux BMO**

*En demandant le service Virements de fonds mondiaux BMO, vous convenez des modalités suivantes :*

### **1) Modalités générales**

- Vous comprenez et acceptez les caractéristiques et les frais du service Virements de fonds mondiaux BMO, tels que décrits dans le Guide-conseil.
- Ce service ne doit être utilisé que pour les virements télégraphiques effectués à des fins personnelles. Si le service est utilisé à des fins commerciales, nous nous réservons le droit d'y mettre fin.
- Nous pouvons nous en remettre à un représentant légal nommé en bonne et due forme qui agit en votre nom.
- La présente convention lie vos héritiers, exécuteurs, représentants légaux, administrateurs, ayants droit et, au Québec, vos liquidateurs.
- Après votre décès, nous mettrons fin au service Virements de fonds mondiaux BMO. Votre représentant légal doit d'abord nous fournir les documents juridiques voulus.
- Vous convenez d'informer la Banque par écrit de toute transaction non autorisée dès que vous en avez connaissance.
- Si vous nous avez donné l'autorisation d'obtenir le rapport d'une agence d'évaluation du crédit, nous pouvons, à notre gré, mettre à jour les données qu'il renferme à n'importe quelle date ultérieure, tant que vous êtes client de la Banque. Vous convenez aussi que nous pouvons transmettre vos renseignements personnels à toutes les entités de BMO Groupe financier, aux agences d'évaluation du crédit ou aux personnes avec lesquelles vous entretenez ou pourriez entretenir des liens financiers.
- Vous nous fournirez d'autres renseignements que nous pourrions exiger de temps à autre et qui nous permettront de tenir à jour votre profil personnel
- Nous pouvons mettre fin à votre service Virements de fonds mondiaux BMO si la loi l'exige ou si, à tout moment, vous commettez une fraude, violez les modalités de toute entente pertinente, utilisez le service à toute fin inappropriée ou illégale, ou l'exploitez de manière insatisfaisante.
- Les droits et recours énoncés dans la présente convention n'ont aucune incidence sur les autres droits ou recours que la Banque peut exercer en *common law* ou autrement.
- Nous pouvons modifier la présente convention ou y mettre fin en tout temps. Vous convenez des changements apportés lorsqu'avis en est donné dans nos succursales canadiennes.

#### **a. Opérations de Virements de fonds mondiaux BMO**

- Les Virements de fonds mondiaux BMO effectués à une succursale ne peuvent l'être qu'avec des fonds compensés en dollars canadiens (p. ex., argent comptant, mandat, chèque visé, etc.) ou qu'avec un virement de fonds compensés provenant d'un autre compte de dépôt en dollars canadiens ouvert à la Banque, dans l'une de ses succursales canadiennes qui fournissent un service relationnel.
- Les Virements de fonds mondiaux BMO effectués à un GA ou par le biais des Services bancaires en direct ne peuvent l'être qu'avec un virement de fonds compensés provenant d'un autre compte de dépôt en dollars canadiens ouvert à la Banque, dans l'une de ses succursales canadiennes.
- Le numéro de compte de votre Virement de fonds mondiaux peut être fourni à l'institution financière du bénéficiaire dans le cadre du traitement d'un Virements de fonds mondiaux BMO.
- Les Virements de fonds mondiaux BMO comportent un montant minimal qui peut changer de temps à autre.
- Le montant de chaque Virements de fonds mondiaux BMO comporte un maximum dans

les monnaies autres que le dollar canadien, lorsque l'opération est effectuée dans un GA ou par le biais des Services bancaires en direct. Ce maximum peut changer de temps à autre. Pour les Virements de fonds mondiaux BMO supérieurs à ce maximum, veuillez communiquer avec votre succursale.

- Chaque paiement ou virement de fonds qui utilise le service Virements de fonds mondiaux BMO donne automatiquement lieu à un Virements de fonds mondiaux BMO distinct; le montant de chaque paiement ou virement, net des frais applicables, est aussitôt débité et traité comme Virements de fonds mondiaux BMO, conformément à vos instructions qui figurent en dossier.
- Chaque Virements de fonds mondiaux BMO fait l'objet d'un décalage de temps standard avant d'atteindre le bénéficiaire. Le décalage est indiqué sur la formule de demande qui vous est remise lorsque vous adhérez au service Virements de fonds mondiaux BMO.

#### b. Frais

- Nos frais sont déduits de chaque paiement ou virement avant que soit appliqué le taux de change voulu.
- D'autres frais peuvent être imputés ou déduits par l'institution financière destinataire pour le traitement des virements.
- Nous pouvons changer les frais de temps à autre. Vous trouverez de l'information à jour sur les frais dans toutes les succursales et sur notre site Internet, à [www.bmo.com](http://www.bmo.com).

#### c. Taux de change

- BMO Banque de Montréal applique un taux de change au Virements de fonds mondiaux BMO libellé dans une monnaie autre que le dollar canadien.
- Le taux de change est déterminé au moment du traitement de l'opération et peut changer à tout moment durant la journée.
- Le taux de change applicable aux Virements de fonds mondiaux BMO est affiché dans les succursales.

#### d. Relevés de compte

- Les détails de chaque Virements de fonds mondiaux BMO, y compris le taux de change et les frais applicables, figurent dans votre relevé de compte des Virements de fonds mondiaux BMO.
- Les relevés de compte détaillant les Virements de fonds mondiaux BMO sont produits annuellement, à moins que ceux-ci n'aient été ajoutés à un relevé consolidé.
- Vous pouvez obtenir, en tout temps à votre succursale ou par le biais d'un GA ou des Services bancaires en direct, des renseignements à jour sur les relevés détaillant vos Virements de fonds mondiaux BMO.
- Tout relevé est réputé vous avoir été livré ou remis s'il est envoyé par la Banque, par la poste ordinaire, à votre dernière adresse connue figurant dans les dossiers de la Banque. Vous devez faire rapidement savoir à la Banque que vous n'avez pas reçu le relevé dans les dix jours de la date à laquelle vous le recevez en temps normal.
- Vous avez la responsabilité de vérifier, au moins une fois par mois, par le biais de votre succursale, d'un GA ou des Services bancaires en direct, vos opérations de Virements de fonds mondiaux BMO et d'informer la Banque par écrit de toute erreur, irrégularité ou omission dans votre relevé ou dans la liste de vos transactions. Pareil avis doit être remis à la Banque dans les 30 jours suivant : i) la date du relevé, si vous recevez des relevés mensuels; et ii) le dernier jour du mois durant lequel l'opération a été portée à la liste de vos transactions si vous ne recevez pas de relevé mensuel. Au bout de cette période de 30 jours, vous êtes réputé avoir accepté de façon irréfutable, sauf erreur, irrégularité ou omission dont vous avez informé la Banque par écrit dans ladite période, votre relevé ou la liste de vos transactions comme étant exact et avoir accepté toutes les opérations comme étant authentiques et imputées en bonne et due forme.

### e. Intérêt

- Aucun intérêt n'est payé ni imputé sur les Virements de fonds mondiaux BMO.

### f. Comptes inactifs

- Les comptes de Virements de fonds mondiaux BMO où il ne s'est produit aucune activité de la part du client pendant une période d'au moins deux ans seront fermés.

## 2) Indemnités

- Nous ne sommes pas responsables des frais, dépenses, pertes, erreurs, dommages, pénalités, coûts ou inconvénients résultant ou découlant de tout retard ou défaut d'exécution attribuable à des causes qui échappent à notre volonté, notamment des actes ou omissions, l'insolvabilité ou la faillite d'autres institutions financières, ou encore des pannes de système concernant le traitement et la réception d'un Virements de fonds mondiaux BMO.
- Il vous incombe de vérifier l'exactitude des renseignements sur le bénéficiaire, notamment ceux touchant sa banque, et nous ne sommes pas responsables des paiements inexacts ou non exécutés découlant de faux renseignements sur le bénéficiaire. Nous ou d'autres institutions financières engagées dans le traitement de Virements de fonds mondiaux BMO avons le droit de nous en remettre à un seul numéro de compte ou d'identité fourni; nous ne chercherons pas à confirmer si le ou les numéros spécifiés correspondent au nom du bénéficiaire ou à celui de l'institution financière du bénéficiaire fourni pour l'établissement du Virements de fonds mondiaux BMO. Rien ne nous oblige à vérifier les données contenues dans le Virements de fonds mondiaux BMO.
- Nous ne sommes pas responsables d'un paiement inexact ou inopportun découlant du traitement d'un Virements de fonds mondiaux BMO, sauf s'il est attribuable à notre seule négligence ou conduite volontaire.
- Nous pouvons retarder l'envoi d'un Virements de fonds mondiaux BMO dans l'éventualité où toute restriction inhérente à un système de compensation utilisé pour effectuer le Virements de fonds mondiaux BMO, notamment un crédit insuffisant ou d'autres restrictions, nous empêcherait d'envoyer dans les délais convenus le Virements de fonds mondiaux BMO.
- Le bénéficiaire peut être tenu de présenter des pièces d'identité à la satisfaction de l'institution financière du bénéficiaire.
- Les Virements de fonds mondiaux BMO sont irrévocables. Même si nous allons déployer tous les efforts raisonnables pour demander le remboursement des fonds suivant vos instructions, nous ne pouvons garantir ce remboursement. Si nous sommes en mesure de l'obtenir, nous porterons les fonds au crédit de votre compte de dépôt ouvert à la Banque, dans l'une de nos succursales canadiennes, et en déduirons toutes les charges ou tous les frais pertinents que nous sommes en droit d'imputer ou qui peuvent avoir été imputés par des tiers dans l'obtention d'un remboursement. Pour les fonds remboursés en monnaie étrangère, le taux de change applicable aux Virements de fonds mondiaux BMO et affiché dans les succursales est appliqué aux fonds à la date à laquelle le crédit est accordé.
- Nous ne sommes nullement responsables envers vous des frais, quels qu'ils soient, que peuvent exiger d'autres institutions financières à la suite de données inexactes qui les empêchent d'effectuer le paiement, ce qui donne lieu à un remboursement. Nous allons porter les fonds remboursés au crédit de votre compte de dépôt ouvert dans l'une de nos succursales canadiennes, et en déduirons toutes les charges ou tous les frais pertinents que nous sommes en droit d'imputer ou qui peuvent avoir été imputés par des tiers. Pour les fonds remboursés en monnaie étrangère, le taux de change applicable aux Virements de fonds mondiaux BMO et affiché dans les succursales est

appliqué aux fonds à la date à laquelle le crédit est accordé.

- Les Virements de fonds mondiaux BMO sont assujettis à des heures limites, au décalage horaire ainsi qu'aux lois et règlements du Canada et du pays destinataire.

### **3) Propriété des Virements de fonds mondiaux BMO**

- Un Virements de fonds mondiaux BMO est établi à l'ordre d'une seule personne et remis à un seul bénéficiaire.

### **4) Programme de récompense AIR MILES**

- Les Virements de fonds mondiaux BMO ne donnent pas droit à des milles de récompense.

## VII. Termes utilisés

« **Achat par paiement direct (carte de débit)** » : signifie tout achat réglé avec des fonds débités directement de votre (vos) compte(s) bancaire(s) au moyen de votre Maxi-Carte et du service de paiement direct INTERAC<sup>MD</sup> ou Maestro<sup>MD</sup>.

« **Compte(s) de particulier** » ou « **Compte(s)** » : désigne tout compte de chèques ou d'épargne que vous détenez à BMO Banque de Montréal.

« **Compte principal** » : signifie le Compte de particulier que vous avez désigné, duquel les frais mensuels associés à votre Programme de services bancaires courants doivent être prélevés.

« **Débit(s) préautorisé(s)** » : signifie tout virement ou débit automatisé pour le règlement de factures à partir d'un Compte de particulier, autorisé par vous et devant avoir lieu à une date spécifiée chaque mois.

« **Exonération des frais mensuels du programme** » : signifie l'exemption des frais mensuels associés à un Programme de services bancaires courants si un solde minimal déterminé est maintenu dans un compte de chèques principal désigné comme Compte principal durant tout le mois. Les Transactions de débit en excès de la Limite mensuelle de transactions ne sont PAS couvertes par l'Exonération des frais mensuels du programme.

« **Interrogation sur les mouvements de compte** » : signifie toute demande d'un client pour une liste des transactions récentes.

« **Limite mensuelle de transactions** » : signifie le nombre maximal de transactions de débit et d'Interrogations sur les mouvements de compte (à l'exception des interrogations sur les mouvements de compte effectuées en ligne) incluses dans un Programme de services bancaires courants.

« **Programme de services bancaires courants** » : signifie l'ensemble de services offerts globalement, moyennant des frais mensuels fixes.

« **Règlement de facture par voie électronique à un GA** » : signifie une transaction de règlement de facture à un guichet Instabanque sans insérer de talon de facture.

« **Règlement de facture sur support papier à un GA** » : signifie une transaction de règlement de facture à un guichet Instabanque en insérant un talon de facture.

« **Services bancaires en direct** » : signifie les Services bancaires en direct de BMO Banque de Montréal qui permettent aux clients de gérer leurs finances par téléphone ou en ligne.

« **Transaction avec assistance** » : signifie toute transaction de débit ou Interrogation sur les mouvements de compte effectuée avec l'aide d'un membre du personnel, que ce soit en succursale ou par le biais des services bancaires en direct ou d'un règlement de facture sur support papier à un GA.

« **Transaction de débit** » : signifie toute transaction de débit portée à un Compte de particulier au moyen de tout mode d'accès. Comprend les chèques, les retraits de fonds, les règlements de factures, les achats par carte de débit, les virements de fonds ainsi que les règlements de facture et les débits préautorisés.

« **Transaction du client** » : signifie une transaction demandée par un client à l'égard de son compte, comme un virement de fonds, un dépôt ou un retrait. Un compte est désigné comme étant inactif si aucune Transaction du client à l'égard du compte n'est enregistrée pendant une période d'un an.

« **Transaction libre-service** » comprend : a) toute Transaction de débit par chèque; b) toute Transaction de débit (à l'exception des Règlements de factures sur support papier à un GA) ou toute Interrogation sur les mouvements de compte effectuée par le biais de modes d'accès électroniques uniquement, y compris : les guichets automatiques Instabanque et tout autre guichet automatique autorisé, les achats par carte de débit, les services bancaires en direct (sans l'aide d'un agent), le règlement de factures ou le débit préautorisé et autres modes d'accès électroniques analogues que nous pourrions vous permettre d'utiliser.

## VIII. Le processus de résolution

Nous vous encourageons à nous signaler tout différend pour nous donner la chance de le résoudre rapidement, efficacement et professionnellement. Votre confiance est pour nous de la plus haute importance.

- 1) Parlez avec un représentant à la succursale ou au bureau d'où émane le différend ou avec lequel vous faites généralement affaire. Si vous n'obtenez pas satisfaction, faites appel au directeur ou au superviseur.

Autrement, vous pouvez communiquer avec les entités suivantes :  
BMO Banque de Montréal  
Services bancaires en direct

**Tél. :** 1 877 225-5266

**ATS :** 1 866 889-0889

**www.bmo.com**

- 2) Si, après avoir suivi l'étape 1, le différend n'est pas résolu, signalez-le au cadre supérieur de l'unité concernée :

BMO Banque de Montréal  
vice-président régional  
(votre succursale pourra vous donner les coordonnées)

ou

Président et chef de la direction  
Services bancaires aux particuliers et aux entreprises  
BMO Groupe financier  
P.O. Box 1, First Canadian Place  
Toronto (Ontario) M5X 1A1

**Tél. :** 1 800 372-5111

**Télééc. :** 416 927-6658

- 3) Si, après les étapes 1 et 2, le différend n'est toujours pas résolu, signalez-le à l'ombudsman de BMO Groupe financier.

L'ombudsman a pour mandat d'analyser le différend de façon indépendante, équitable, honnête et respectueuse et de faire, dans un délai raisonnable, une recommandation non contraignante.

L'ombudsman ne s'occupe pas :

- des politiques d'octroi de crédit ou des décisions en matière de la gestion du risque de la Banque;
- des taux d'intérêt, des frais de gestion ou des autres frais qui s'appliquent à tous les clients;
- des décisions judiciaires

Ombudsman de BMO Groupe financier  
55 Bloor Street West, 8th Floor  
Toronto (Ontario) M4W 3N5

**Tél. :** 1 800 371-2541

**Télééc. :** 1 800 766-8029

**www.bmo.com**

- 4) Communiquez avec l'ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)  
Après l'étape 3, vous pouvez communiquer avec l'OSBI dans un délai de six mois pour un examen plus poussé du différend. L'OSBI est un service indépendant de

résolution de différends concernant les services bancaires et d'investissement. Si vous n'êtes pas satisfait de la décision de BMO Groupe financier, vous pouvez présenter le différend à l'OSBI pour un examen impartial et objectif.

L'OSBI n'est pas un organisme de réglementation et ne joue pas le rôle de défenseur des consommateurs ni des sociétés du secteur. Les services qu'il offre sont gratuits pour les consommateurs.

Ombudsman des services bancaires et d'investissement  
401 Bay St., Suite 1505, P.O. Box 5  
Toronto, ON M5H 2Y4

**Tél. :** 1 888 451-4519

**Télééc. :** 1 888 422-2865

**Courriel :** ombudsman@obsi.ca

**www.obsi.ca**

### **Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC)**

L'ACFC est l'organisme qui encadre les institutions financières de régime fédéral pour s'assurer qu'elles appliquent les lois fédérales sur la protection des consommateurs ainsi que les engagements volontaires et les codes de conduite. Par exemple, elle veille à ce que les institutions financières informent les consommateurs de leurs pratiques concernant le règlement des plaintes, les frais et les taux d'intérêt qui se rapportent à leurs produits et services et les fermetures de succursale. Si vous avez une plainte au sujet d'une infraction présumée à l'une de ces lois, vous pouvez en faire part à l'ACFC, aux coordonnées suivantes :

Agence en matière de consommation financière du Canada  
6e étage  
427, avenue Laurier Ouest  
Ottawa (Ontario) K1R 1B9

**Tél. :** 1 866 461-ACFC (2232)

**Télééc. :** 1 866 814-2224

Pour obtenir la liste complète des lois fédérales sur la protection des consommateurs ainsi que les engagements volontaires et les codes de conduite, consultez le siteWeb de l'ACFC, [fcac-acfc.gc.ca](http://fcac-acfc.gc.ca).

**Remarque :** L'ACFC n'accorde aucune réparation ni compensation et ne s'occupe pas des plaintes individuelles.

« BMO Banque de Montréal » est un nom commercial utilisé par la Banque de Montréal.

<sup>MM/MD</sup> Marque de commerce et marque de commerce déposée de la Banque de Montréal.

<sup>MD</sup> La Banque de Montréal est un usager sous licence de la marque déposée MasterCard de MasterCard International Inc. et de la marque déposée INTERAC d'Interac Inc.

<sup>MD</sup> Marques déposées d'AIR MILES International Trading B.V., utilisées en vertu d'une licence par LoyaltyOne Inc. et par la Banque de Montréal.

<sup>MD#</sup> La Banque de Montréal est un usager sous licence de la marque déposée Maestro de Maestro International Incorporated.







