

VOTRE CONTRAT DU TITULAIRE
DE CARTE MASTERCARD^{MD} BMO

Votre contrat du titulaire de carte MasterCard BMO

Dans le présent contrat, les termes « *vous* », « *votre* » et « *vos* » se rapportent au titulaire principal et à tout titulaire additionnel. Les termes « *nous* », « *notre* » et « *nos* » se rapportent à la Banque de Montréal. Les mots auxquels nous avons donné un sens particulier dans le présent contrat sont expliqués à l'article 1 du présent contrat.

Veuillez lire attentivement le présent contrat et le conserver pour consultation ultérieure. Il remplace tous les autres contrats que nous avons pu vous envoyer jusqu'à présent. Ce contrat ne vous engage à rien si vous nous retournez votre carte et vos chèques et si vous n'avez pas encore activé votre compte. (Si vous n'avez pas activé votre compte et ne souhaitez pas être lié par le présent contrat, veuillez nous appeler pour vous assurer que votre compte est fermé.) Lorsque vous avez demandé votre carte MasterCard BMO, vous avez accepté les modalités suivantes.

1. Au sujet de certains termes utilisés dans le présent contrat

Voici la définition de quelques-uns des termes du présent contrat :

- **achat** : une somme d'argent avancée par nous, facturée à votre compte, et correspondant au montant que vous avez payé avec votre carte pour des biens ou des services
- **avance de fonds** : une somme d'argent avancée par nous qui est facturée à votre compte. Nous traitons les opérations en quasi-espèces, les transferts de solde et les achats payés avec un chèque de la même façon que les avances de fonds.
- **carte** : une carte MasterCard BMO fournie par nous ou n'importe quelle carte fournie par nous afin de la remplacer ou de la renouveler, ainsi que les terminaux de paiement que nous vous fournissons afin de vous permettre d'utiliser votre compte
- **carte additionnelle** : une carte que nous avons fournie à un titulaire additionnel
- **chèques** : les chèques de carte de crédit BMO que nous pouvons fournir à la demande du titulaire principal
- **compte** : un compte MasterCard BMO établi au nom du titulaire principal
- **délai de grâce** : le nombre de jours entre la date de votre relevé de compte et la date d'échéance du paiement indiquée sur ce relevé de compte
- **dette totale** : le total des achats, des avances de fonds, des frais d'intérêts, des autres frais et de tous autres montants pouvant être facturés au compte en application du présent contrat
- **NIP** : numéro d'identification personnel
- **notre taux de change sur les achats** : le taux que nous payons à MasterCard International Inc. le jour où l'opération est inscrite au compte, plus le pourcentage précisé sur le porte-carte ou dans tout autre avis que nous pouvons vous fournir
- **notre taux de change sur les remboursements** : le taux que nous payons à MasterCard International Inc. le jour où le remboursement est inscrit au compte, moins le pourcentage précisé sur le porte-carte ou dans tout autre avis que nous pouvons vous fournir
- **nouveau solde** : le montant indiqué sur votre relevé de compte comme étant le solde de votre nouveau compte, c'est-à-dire la somme que vous devez en date de votre relevé de compte
- **opération** : un achat, une avance de fonds, des frais d'intérêts, d'autres frais, un paiement, un rajustement de crédit ou de débit, ou tout autre montant pouvant être facturé au compte
- **opération en quasi-espèces** : une opération effectuée pour acheter des biens directement convertibles en argent comptant, y compris les virements télégraphiques, mandats, chèques de voyage, opérations de jeu (y compris paris, paris hors-piste, paris de course, jetons de casino et billets de loterie)
- **porte-carte** : le formulaire auquel votre carte est fixée lorsque vous la recevez
- **titulaire additionnel** : chacune des personnes auxquelles nous avons fourni, à la demande du titulaire principal, une carte liée au compte du titulaire principal
- **titulaire principal** : la personne qui a demandé une carte et au nom de laquelle nous avons ouvert un compte

2. Propriétaire de la carte et des chèques

Votre carte et vos chèques nous appartiennent. Vous ne pouvez pas les céder à qui que ce soit. Vous êtes la seule personne autorisée à utiliser votre carte et vos chèques.

3. Utilisation de votre carte et de vos chèques

Vous pouvez faire un achat ou obtenir une avance de fonds en vous servant de votre carte, en émettant un chèque ou de n'importe quelle autre façon permise par nous. Vous nous autorisez à facturer à votre compte le montant de tous les achats que vous effectuez et de toutes les avances de fonds que vous obtenez.

Vous ne devez pas utiliser votre carte ni vos chèques pour obtenir une avance de fonds d'un commerçant.

Si vous faites un achat ou obtenez une avance de fonds en indiquant simplement votre numéro de carte et sans montrer votre carte physique, nous traiterons l'opération de la même façon que si vous aviez utilisé votre carte physique et signé un bordereau de vente ou d'avance de fonds.

Vous devez signer votre carte immédiatement après l'avoir reçue. Vous ne devez pas utiliser votre carte après la date d'expiration indiquée sur votre carte. Vous ne devez pas utiliser votre carte ni votre compte dans un but interdit par la loi, notamment pour acheter des biens ou des services interdits par les lois en vigueur où vous habitez. Vous ne pouvez utiliser votre carte et vos chèques que de la façon qui est permise dans le présent contrat. Pour des raisons de sécurité, nous pouvons surveiller les opérations inhabituelles.

4. Autres avantages et services offerts avec la carte

Les modalités qui s'appliquent à votre carte figurent au présent contrat. Si d'autres avantages ou services sont ajoutés à votre carte, nous vous enverrons des modalités distinctes applicables à ces avantages et services additionnels. Nous pouvons modifier ou retirer tout avantage ou service offert avec la carte en tout temps, sans vous en informer à l'avance.

Il se peut que vous receviez de l'information sur des biens ou des services offerts par nous ou par certaines autres entreprises, notamment nos sociétés affiliées. Nous sommes responsables seulement des biens et services que nous offrons.

5. Votre limite de crédit

Votre limite de crédit totale s'applique à votre compte, même si plusieurs cartes sont liées au compte. Votre limite de crédit est indiquée sur votre porte-carte et sur vos relevés de compte. Nous devons obtenir le consentement exprès du titulaire avant d'augmenter la limite de crédit. Nous pouvons réduire votre limite de crédit en tout temps, sans vous en informer à l'avance.

Vous n'êtes pas autorisé à dépasser la limite de votre crédit. Si nous vous autorisons à dépasser la limite de crédit, vous devrez verser les frais de dépassement de limite indiqués sur votre porte-carte et tout autre avis que nous pouvons vous transmettre. Nous ne vous facturerons qu'une seule fois par période de facturation mensuelle les frais de dépassement de limite.

6. Votre responsabilité à l'égard de la dette totale

Sous réserve de l'article 7, vous êtes tenu de rembourser la dette totale. Cette disposition s'applique, que vous ayez contracté la dette totale ou non, que la dette totale excède votre limite de crédit ou non et quelle que soit la façon dont la dette totale a été engagée. Vous ne devez utiliser ni votre compte ni aucun autre compte de carte de crédit pour rembourser une partie ou l'ensemble de la dette totale.

Toutefois, si vous êtes un titulaire additionnel, nonobstant ce qui est prévu aux présentes, vous n'êtes pas tenu de rembourser la dette totale si, *selon le cas*,

a) le compte a été ouvert le ou après le 1^{er} octobre 2012, *ou*

b) le compte a été ouvert avant le 1^{er} octobre 2012 et nous avons informé le titulaire principal par écrit que les titulaires additionnels ne sont pas tenus de rembourser la dette totale du compte

Veillez noter que ces dispositions s'appliquent, quelle que soit la date à laquelle vous avez reçu votre carte. Dans les présentes, l'expression « *utilisateurs autorisés* » désigne les titulaires additionnels qui ne sont pas tenus de rembourser la dette totale du compte. Les utilisateurs autorisés ne peuvent nous donner de directives en ce qui concerne le compte, comme émettre de nouvelles cartes ou modifier la limite de crédit.

Si vous êtes un titulaire additionnel et si ni le cas a) ni le cas b) ne s'applique à vous, vous êtes tenu individuellement et solidairement avec le titulaire principal et les autres titulaires additionnels de rembourser la dette totale. Dans les présentes, le terme « *coemprunteurs* » désigne les titulaires additionnels qui sont tenus de rembourser la dette totale du compte. À titre de coemprunteur, vous n'êtes pas responsable des sommes qui s'ajoutent à la dette totale une fois que vous nous avez avisés par écrit que vous annulez votre carte.

Vous nous autorisez expressément à communiquer les renseignements vous concernant et concernant votre compte aux titulaires additionnels, que ces derniers soient ou non tenus de rembourser la dette. Vous nous autorisez expressément également à joindre les titulaires additionnels pour leur communiquer lesdits renseignements.

7. Votre responsabilité en cas de perte, de vol ou d'utilisation abusive d'une carte

Vous devez prendre les précautions raisonnables nécessaires pour éviter que votre carte, votre NIP et vos chèques ne soient perdus, volés ou utilisés de manière abusive.

Pour protéger votre NIP :

- vous ne devez pas volontairement révéler votre NIP
- vous devez le conserver dans un autre endroit que votre carte
- vous ne devez pas choisir un NIP qui s'inspire de votre nom, de votre date de naissance, de vos numéros de téléphone, de votre adresse ou de votre numéro d'assurance sociale

Vous devez nous aviser par téléphone dans les 24 heures dès que vous avez connaissance du vol, de la perte ou de l'utilisation abusive de votre carte ou de vos chèques, ou que vous savez ou soupçonnez que quelqu'un d'autre connaît votre NIP.

Vous ne devez jamais permettre à une personne autre qu'un titulaire de carte d'utiliser votre carte ou votre compte. Si toutefois cela se produit, vous serez responsable de toutes les opérations, ainsi que des intérêts, frais et pertes qui en découlent, même si la

personne qui a utilisé la carte n'a pas atteint l'âge de la majorité ou n'a pas respecté les conditions que vous aviez établies pour son utilisation de la carte ou du compte.

Si quelqu'un utilise votre carte sans votre autorisation, vous n'êtes pas responsable si vous remplissez toutes les conditions suivantes :

- vous n'avez pas contribué à l'utilisation non autorisée
- vous avez pris les précautions raisonnablement nécessaires pour protéger votre carte et votre NIP
- vous nous avez avisés dans les 24 heures dès que vous avez appris que votre carte ou vos chèques avaient été volés, perdus ou utilisés abusivement, ou dès que vous avez soupçonné que quelqu'un d'autre connaissait votre NIP
- vous n'avez pas signalé plus de deux opérations sans autorisation dans les 12 mois précédents
- votre compte est en règle

Si vous ne respectez pas tous ces critères, vous serez responsable de tous les frais liés à l'utilisation non autorisée de votre carte, de vos chèques ou de votre compte.

Préalablement au remboursement que nous pourrions vous verser pour les pertes subies, vous acceptez de collaborer avec nous et de nous aider à enquêter sur l'utilisation non autorisée que vous nous avez rapportée. À cet égard, nous pourrions notamment exiger que vous signaliez l'incident à la police.

8. Facturation de nos frais

Nous facturerons à votre compte les frais applicables indiqués sur le porte-carte ou sur tout avis que nous vous transmettrons.

9. Opérations en monnaie étrangère

Si votre carte MasterCard est en dollars canadiens, nous convertissons en dollars canadiens les opérations effectuées dans une autre monnaie. Si vous avez une carte MasterCard en dollars américains, nous convertissons en dollars américains les opérations effectuées dans une monnaie autre que le dollar américain. Pour cette conversion, nous utilisons notre taux de change sur les achats en vigueur le jour où l'opération est inscrite à votre compte. Notre taux de change sur les achats peut être différent du taux en vigueur le jour de l'opération.

Si vous avez une carte MasterCard en dollars canadiens et qu'une opération effectuée dans une monnaie étrangère est remboursée au compte, nous convertissons l'opération en dollars canadiens. Si vous avez une carte MasterCard en dollars américains et qu'une opération effectuée dans une monnaie autre que le dollar américain est remboursée au compte, nous convertissons en dollars américains le montant de l'opération. Pour cette conversion, nous utilisons notre taux de change sur les remboursements en vigueur le jour où le remboursement est inscrit à votre compte. Notre taux de change sur les remboursements peut être différent du taux en vigueur le jour où l'opération a été remboursée. La différence entre le taux de change sur les achats et le taux de change sur les remboursements signifie que le montant crédité au compte pour le remboursement d'une opération en monnaie étrangère sera plus souvent qu'autrement moins élevé que le montant original facturé au compte pour l'opération.

10. Taux d'intérêt promotionnels et transfert de solde

Nous pourrions, à l'occasion, offrir des taux d'intérêt promotionnels d'une durée limitée sur les nouvelles opérations admissibles liées aux transferts de soldes, aux chèques, aux avances de fonds et/ou aux achats. Les taux d'intérêt promotionnels ne seront appliqués que si votre compte est en règle et si vous ne dépassez en aucun temps votre limite de crédit. Lorsqu'un taux promotionnel prend fin, votre taux d'intérêt courant sera appliqué. Les offres promotionnelles seront également sujettes aux modalités supplémentaires qui seront énoncées dans l'offre.

11. Paiements

Nous traitons vos paiements le jour où nous les recevons. Vous devez vous assurer que nous recevons toujours votre paiement au plus tard à la date d'échéance indiquée sur votre relevé de compte.

Si la date d'échéance de votre paiement tombe un samedi, un dimanche ou un jour férié dans la province ou le territoire où, d'après nos dossiers, vous habitez et si nous recevons votre paiement le jour ouvrable qui suit cette date d'échéance, ce paiement sera réputé avoir été effectué à temps. Si l'adresse sur votre relevé de compte est à l'extérieur du Canada, nous nous servirons des jours fériés fédéraux du Canada pour établir si votre paiement est réputé avoir été effectué à temps.

12. Intérêts sur les avances de fonds, les achats et les frais

Nous calculons les frais d'intérêts sur les avances de fonds à compter du jour où l'opération en question est effectuée jusqu'au jour où nous recevons le paiement intégral. Il n'y a pas de délai de grâce pour les avances de fonds.

Nous ne facturons pas d'intérêts sur les achats et les frais qui figurent pour la première fois sur votre relevé de compte si vous payez votre nouveau solde en entier dans le délai de grâce figurant sur votre porte-carte ou dans tout avis de notre part.

Si vous ne payez pas votre nouveau solde en entier, les frais d'intérêts sur ces achats et frais figureront sur votre prochain relevé mensuel. Nous facturerons les frais d'intérêts de façon rétroactive à compter de la date des achats et des frais jusqu'au jour où nous recevons le paiement intégral.

13. Comment nous calculons les frais d'intérêts

Les taux d'intérêt que nous facturons sont, selon le cas :

- les taux d'intérêt annuels applicables aux avances de fonds et aux achats indiqués sur le porte-carte ou dans tout avis de notre part; ou
- les taux d'intérêt promotionnels que nous pourrions vous offrir.

Vos taux d'intérêt annuel et quotidien sont indiqués sur votre relevé de compte.

Si vous ne faites pas un versement minimal au plus tard à la date d'échéance, et ce, à deux reprises au cours d'une période de 12 mois, votre taux d'intérêt sera augmenté tel qu'il est indiqué sur votre porte-carte ou tout avis de notre part.

Le montant d'intérêts que nous vous facturons sur chaque relevé de compte est calculé comme suit :

- Nous déterminons d'abord votre solde quotidien moyen en additionnant les montants portant intérêts dus chaque jour et en divisant le montant total par le nombre de jours couvrant la période du relevé.
- Nous déterminons ensuite le taux d'intérêt quotidien en divisant le taux d'intérêt annuel par le nombre de jours dans l'année.

Nous calculons vos frais d'intérêts en multipliant le solde quotidien moyen par le taux d'intérêt quotidien pour ensuite multiplier ce chiffre par le nombre de jours dans la période couverte par le relevé.

Lorsque différents taux d'intérêt s'appliquent aux catégories de transactions (comme les achats, les avances de fonds, les transferts de soldes), les frais d'intérêts sont alors calculés en fonction de votre solde quotidien moyen pour chacun de ces taux. Votre relevé de compte indique les frais d'intérêts correspondant à chaque catégorie.

Si votre taux d'intérêt change durant la période couverte par le relevé, nous calculerons l'intérêt en utilisant le taux en vigueur à la fin de la période.

Nous ajoutons les frais d'intérêts à votre solde à la fin de la période couverte par le relevé. Par conséquent, nous facturons des frais d'intérêts sur les intérêts non payés.

14. Répartition des paiements entre vos opérations

Lorsque nous recevons un paiement, nous l'utilisons pour payer le montant minimum figurant sur votre relevé de compte dans l'ordre suivant :

- premièrement, les intérêts figurant sur votre relevé de compte;
- deuxièmement, les frais figurant sur votre relevé de compte, y compris, sans s'y limiter, les frais annuels de carte, les avances de fonds, les frais pour des avantages et des services optionnels;
- troisièmement, les primes d'assurances figurant sur votre relevé de compte;
- quatrièmement, les opérations figurant sur votre relevé de compte;
- cinquièmement, les frais qui ne figurent pas encore sur votre relevé de compte;
- sixièmement, les opérations qui ne figurent pas encore sur votre relevé de compte.

Votre paiement sera affecté aux soldes dans chacune des catégories énumérées ci-dessus, en commençant par les éléments dont le taux d'intérêt est le plus bas dans chacune de celles-ci et jusqu'aux éléments dont le taux d'intérêt est le plus élevé dans chacune des catégories.

Si vous versez plus que le montant minimal exigé, l'excédent de votre paiement sera affecté comme suit au solde restant :

- premièrement, tous les éléments qui ont le même taux d'intérêt seront classés dans la même catégorie;
- deuxièmement, l'excédent de votre paiement minimal sera affecté aux catégories ayant divers taux d'intérêt en proportion du pourcentage du solde restant correspondant à chacune de ces catégories; par exemple, si vos achats correspondent à 60 % de votre solde restant et vos avances de fonds correspondent à 40 % de ce solde restant, 60 % de l'excédent de votre paiement sera affecté à vos achats et 40 % de cet excédent sera affecté à vos avances de fonds.

Si vous versez plus que le solde indiqué sur votre relevé de compte, l'excédent payé sera affecté aux opérations qui ne figurent pas encore sur votre relevé de compte, en appliquant la méthode de répartition de paiements décrite ci-dessus.

15. Votre versement minimal

Vous pouvez régler le solde entier de votre compte en tout temps. Vous devez payer un montant égal ou supérieur au versement minimal au plus tard à la date d'échéance indiquée sur votre relevé de compte.

Pour calculer votre versement minimal, nous ajoutons 10 \$ au montant des intérêts et des frais figurant sur votre relevé de compte. En plus de ce montant, nous ajoutons également à votre versement minimal le plus élevé des montants suivants :

- tout montant en souffrance sur votre relevé de compte; ou
- le montant par lequel votre nouveau solde excède votre limite de crédit.

Si votre nouveau solde est de 10 \$ ou moins, vous devez le payer en entier.

16. Estimation de la période de remboursement

Lorsque nous calculons le nombre d'années et de mois requis pour rembourser un solde inscrit dans un relevé de compte, si vous ne payez que le versement minimal exigé chaque mois à la date d'échéance du paiement, nous supposons que le taux d'intérêt annuel alors en vigueur sur les achats s'appliquera pour toute la période de remboursement. Nous utilisons d'autres hypothèses semblables, tel que requis par la loi, ou dans la mesure permise par les lois applicables.

17. En cas de problème avec un commerçant

Nous ne sommes pas responsables des problèmes que vous pourriez rencontrer avec un commerçant ou si un commerçant n'acceptait pas votre carte ou votre chèque. Même si vous avez un problème avec un commerçant, vous demeurez responsable de la dette totale. Tout problème que vous pourriez avoir avec un commerçant doit être réglé directement avec lui.

Si un commerçant vous accorde un remboursement et que nous recevons une note de crédit de sa part, nous porterons le crédit à votre compte le jour où nous recevrons la note. Les remboursements accordés par un commerçant ne sont pas pris en compte dans le versement minimal exigé par le présent contrat.

18. Limite de responsabilité

Nous tentons de faire en sorte que vous puissiez utiliser votre carte en tout temps. Il se pourrait toutefois que vous soyez dans l'impossibilité d'utiliser votre carte en raison de problèmes de système ou de communication impliquant un commerçant, MasterCard International Inc. ou nous-mêmes. Nous pouvons également bloquer l'utilisation de votre carte sans vous en aviser si nous suspectons une utilisation non autorisée ou frauduleuse de celle-ci. Nous déclinons toute responsabilité si vous êtes dans l'impossibilité d'utiliser votre carte.

19. Vos relevés de compte

Nous vous fournissons un relevé de compte chaque mois, sauf si vous avez un solde mensuel à payer de moins de 10 \$, si aucune opération ni aucun paiement n'ont été inscrits au compte et si aucun intérêt ni aucuns frais n'ont été facturés à ce compte, auquel cas nous vous fournissons un relevé de compte tous les trois mois. Vous devez nous aviser par écrit, au plus tard 30 jours après la date de votre relevé de compte, si vous remarquez qu'il y a des erreurs ou qu'il manque des renseignements dans ce relevé de compte. Si vous ne nous dites rien, vous reconnaissez l'exactitude de votre relevé de compte, sauf s'il s'agit d'un montant que nous avons incorrectement inscrit au compte, auquel cas nous pouvons le contrepasser en tout temps. Si, pour quelque raison que ce soit, nous ne pouvons pas vous envoyer votre relevé de compte à temps, par exemple, parce qu'il y a une grève des employés des postes, vous devez communiquer avec nous au moins une fois par mois pour obtenir les renseignements dont vous avez besoin pour continuer de verser les paiements requis.

Si votre relevé de compte nous est retourné parce que l'adresse est incorrecte, nous cesserons de vous envoyer des relevés de compte et pourrions vous empêcher d'utiliser votre compte jusqu'à ce que vous nous indiquiez votre adresse correcte. Il vous incombe de nous fournir ces renseignements.

20. Paiements préautorisés aux commerçants

Vous êtes responsable de tous les paiements préautorisés facturés au compte, même une fois que votre compte a été fermé par vous ou par nous, sauf si vous indiquez par écrit au commerçant de cesser de faire des prélèvements dans votre compte. Vous devez nous fournir sur demande une copie de l'avis que vous avez fait parvenir au commerçant à cet effet.

Si le numéro ou la date d'expiration de votre carte change, vous devez communiquer le nouveau numéro et la nouvelle date d'expiration aux commerçants avec lesquels vous avez des ententes de paiements préautorisés.

Si nous émettons une carte de remplacement à votre intention, les factures payées automatiquement à partir de votre compte continueront de l'être si le commerçant est inscrit au Service de mise à jour automatique des informations de facturation de MasterCard. Ce service communique aux commerçants inscrits les données relatives à votre nouveau numéro de compte, afin que vos règlements de factures automatiques puissent être maintenus.

21. Services mondiaux en cas d'urgence

Si vous perdez ou vous faites voler votre carte et que nous vous remettons une carte de remplacement d'urgence ou une avance d'argent d'urgence, vous devez savoir que cette avance d'argent sera traitée comme une avance de fonds et que les

opérations faites avec la carte de remplacement d'urgence seront traitées comme les opérations faites avec votre carte.

Il se peut que nous ne puissions pas vous fournir de carte de remplacement ou d'avance d'argent d'urgence. Il se peut également que certains commerçants refusent votre carte de remplacement d'urgence et que la carte de remplacement ne donne pas droit aux mêmes avantages et services que votre carte originale.

22. Annulation de votre carte

Nous pouvons faire l'une ou l'autre des choses suivantes sans préavis :

- annuler une ou plusieurs cartes liées au compte
- annuler les droits et privilèges liés à votre carte
- fermer votre compte
- exiger que vous nous remettiez immédiatement toutes vos cartes et tous vos chèques

Si nous annulons votre carte, nous retirons vos droits et privilèges ou fermons le compte :

- nous pouvons refuser d'honorer les chèques que vous avez écrits avant ou après notre décision d'annuler votre carte, de retirer vos droits et privilèges ou de fermer votre compte
- nous pouvons saisir votre carte et vos chèques
- vous ne pouvez pas utiliser votre carte, vos chèques ou votre compte
- vous devez détruire votre carte et vos chèques
- vous devez payer immédiatement la dette totale, à défaut de quoi nous pourrions utiliser les fonds que vous avez en dépôt auprès de nous ou de l'une de nos sociétés affiliées pour réduire votre dette totale
- vous devez payer les honoraires et les frais juridiques que nous engageons pour récupérer les sommes que vous nous devez
- vous devez annuler toutes vos ententes de paiements préautorisés sur le compte

Le titulaire principal peut annuler sa carte ou n'importe quelle carte supplémentaire en tout temps. Pour ce faire, le titulaire principal doit nous en aviser en communiquant avec nous (voir rubrique 27). Si le titulaire principal annule sa carte, nous annulerons toutes les cartes supplémentaires liées au compte.

23. Modifications au présent contrat

Nous pouvons modifier le présent contrat ou quelque renseignement que ce soit indiqué sur le porte-carte (par exemple, les modifications apportées aux taux d'intérêt et aux frais) en vous en avisant par écrit, conformément à la loi. Tous les changements que nous apporterons s'appliqueront au solde de votre compte au moment des modifications apportées et une fois que nous aurons apporté ces modifications.

24. Envoi de relevés de compte et d'autres avis

Nous fournirons des relevés de compte et des avis au titulaire principal ainsi qu'à tout coemprunteur qui en fait la demande. Les renseignements seront envoyés par la poste aux adresses figurant dans nos dossiers MasterCard, à moins que nous ne décidions ensemble d'une autre méthode. Si ces adresses changent, vous devez nous en aviser immédiatement.

25. Cession du présent contrat

Nous pouvons en tout temps céder à un tiers le présent contrat ou l'une ou l'autre de ses modalités.

26. Vos renseignements personnels

Les renseignements personnels sont les renseignements qui se rapportent à une personne et qui permettent de l'identifier. Outre le nom, l'adresse, l'âge et le sexe, il peut s'agir, par exemple, de renseignements sur les finances, du numéro d'assurance sociale (NAS) et d'autres numéros d'identification, de références et de données sur les antécédents professionnels.

Pourquoi vous demander des renseignements personnels?

Vos renseignements personnels sont parfois utilisés à des fins évidentes. Par exemple, si vous demandez un prêt personnel ou hypothécaire, nous consultons votre dossier de crédit pour évaluer votre solvabilité. Les raisons évidentes pour lesquelles nous demandons ces renseignements ne devraient pas poser problème, mais n'hésitez pas à nous poser des questions à ce sujet. Ces renseignements sont aussi utilisés aux fins suivantes :

- pour vérifier votre identité et prévenir la fraude
- pour comprendre vos besoins en matière de services financiers
- pour vérifier si un produit ou service vous convient
- pour établir votre admissibilité à certains de nos produits ou services, ou à ceux d'autres fournisseurs, en vue de vous les offrir
- pour vous aider à obtenir tout produit ou service et en assurer le suivi
- pour satisfaire aux exigences de la loi ou des règlements

Partage de vos renseignements personnels

Vos renseignements personnels sont échangés, dans la mesure permise par la loi, à l'intérieur de BMO Groupe financier (la Banque de Montréal, ses filiales et ses sociétés affiliées), qui offre des produits et services en matière de dépôt, de prêt, de placement, de titres, de courtage, d'assurance et de fiducie, ainsi que d'autres produits et services[†]. Une connaissance plus approfondie et plus suivie de vos besoins nous permet de mieux vous servir.

Vos options

Si vous ne désirez pas faire l'objet de notre marketing direct ou que vos renseignements personnels soient communiqués à un membre de BMO Groupe financier, vous pouvez faire supprimer votre nom de nos listes de marketing direct ou de nos listes communes. Il suffit de nous le demander. Veuillez noter que vous ne pouvez cependant pas demander que vos renseignements personnels ne soient pas communiqués lorsque vous demandez un produit ou service que nous offrons en partenariat avec une autre société membre de BMO Groupe financier.

Par ailleurs, si vous ne désirez pas que nous utilisions votre NAS à des fins administratives, il suffit de nous le demander. Nous respecterons vos désirs, sauf dans les cas où votre NAS est nécessaire aux fins de déclaration de revenus. Pour en savoir plus sur notre engagement à l'égard de la protection de la vie privée, veuillez consulter notre Code de confidentialité dans l'une de nos succursales ou sur bmo.com/francais/privacy.

Il se peut que nous vous demandions directement des renseignements sur votre solvabilité ou sur tout autre aspect de vos finances ou que nous recueillions ces renseignements auprès de :

- votre employeur
- toute agence d'évaluation du crédit
- toute personne ayant eu ou pouvant avoir des rapports financiers avec vous
- toute personne dont vous nous avez indiqué le nom à titre de référence

Nous pouvons divulguer ces renseignements à votre sujet aux personnes suivantes :

- une agence d'évaluation du crédit
- toute personne ayant eu ou pouvant avoir des rapports financiers avec vous

Il se peut que nos conversations téléphoniques soient écoutées ou enregistrées pour assurer un contrôle de la qualité et pour protéger nos droits respectifs.

27. Nos coordonnées, marche à suivre en cas de plainte et ACFC

Nos coordonnées

Service à la clientèle

1-800-263-2263

De 8 h à 23 h (heure locale) 7 jours sur 7

Appareil téléscripteur pour les malentendants (ATS) : 1-866-859-2089

Pour une carte perdue ou volée et l'aide d'urgence à l'étranger, composez en tout temps :

1-800-361-3361 (sans frais au Canada et aux É.-U.)

514-877-0330 (appels internationaux à frais virés)

Ici, pour vous. – Résolution de différends

Chaque fois que vous aurez besoin de nous parler, nous tendrons l'oreille et nous vous écouterons.

Vous avez la priorité dans tout ce que nous faisons. Si vous avez une plainte à formuler, nous vous encourageons à nous la faire connaître et à nous donner l'occasion de la résoudre. Nous nous engageons à résoudre votre plainte rapidement, efficacement et avec professionnalisme, car nous estimons essentiel de garder votre confiance.

1. Communiquez avec nous

Parlez à un représentant de la succursale ou du bureau d'où émane votre plainte, ou avec lequel vous traitez en temps normal. Si vous n'obtenez pas satisfaction, faites appel au directeur ou au superviseur. Vous pouvez aussi communiquer avec :

Carte de crédit de BMO

Téléphone : 1-800-263-2263

ATS : 1-866-859-2089

Site Web : bmo.com/cartesdecREDIT

2. Adressez-vous à un cadre supérieur

Si votre plainte n'est pas résolue après l'étape 1, vous pouvez soumettre la question au cadre supérieur de l'entité d'exploitation dont les coordonnées figurent plus bas :

Carte de crédit de BMO

Bureau du chef – Centre contact clientèle Amérique du Nord

C.P. 3400 COP Streetsville

Mississauga (Ontario) L5M 0S9

Téléphone : 1-800-372-5111
Télécopieur : 1-866-868-1827

3. Adressez-vous à l'ombudsman de BMO

Si votre plainte n'est toujours pas résolue après que vous avez franchi les étapes 1 et 2, vous pouvez soumettre le cas à l'ombudsman de BMO.

Le mandat de l'ombudsman consiste à examiner en toute impartialité les plaintes non résolues en matière de services financiers qui sont formulées par les clients des groupes d'exploitation au Canada. Fondé sur l'équité, l'intégrité et le respect, le processus tient compte des intérêts de toutes les parties, de tout document pertinent, de la réglementation et des lois applicables, des politiques et pratiques de l'industrie, ainsi que de la situation dans son ensemble. Au terme de son examen, l'ombudsman de BMO peut faciliter un règlement entre les parties ou recommander une solution.

L'ombudsman de BMO ne fait pas enquête sur les plaintes qui sont liées aux éléments suivants :

- Les politiques d'octroi de crédit ou les décisions liées à la gestion du risque
- La décision de fermer un compte
- Les décisions d'affaires visant à changer un produit ou un service offert
- Les taux d'intérêt, les frais de service ou les honoraires qui visent tous les clients
- Une opération ou un problème lié à un produit ou à un service pour lequel BMO n'a plus d'archives
- Les questions qui ont été ou qui sont examinées par les tribunaux ou par un autre organisme indépendant de résolution de différends

Ombudsman de BMO Groupe financier

1, First Canadian Place
C. P. 150, Toronto (Ontario) M5X 1H3
Téléphone : 1-800-371-2541
Télécopieur : 1-800-766-8029

Courriel : bmo.ombudsman@bmo.com

Site Web : bmo.com

Transmettez la question au Bureau de la protection des renseignements personnels de BMO Groupe financier.

Si la plainte porte sur la confidentialité de renseignements personnels qui vous concernent et qu'elle n'est pas résolue après les étapes 1 et 2, vous pouvez écrire au Bureau de la protection des renseignements personnels :

Courriel : privacy.matters@bmo.com

Objet : À l'attention du chef de la confidentialité

BMO Groupe financier, Bureau du chef de la confidentialité

1, First Canadian Place
C. P. 150, Toronto (Ontario) M5X 1A1

Si vous n'obtenez toujours pas satisfaction, vous pouvez communiquer avec l'organisme suivant :

Commissariat à la protection de la vie privée du Canada

Téléphone : 1-800-282-1376
Site Web : privcom.gc.ca

4. Communiquez avec un service d'ombudsman

Ombudsman des services bancaires et d'investissement

Si votre plainte a trait à l'une des entités suivantes :

- BMO Banque de Montréal (y compris BMO Banque privée, Assurance crédit de BMO et Cartes de crédit de BMO)
- BMO Investissements Inc.
- BMO Ligne d'action Inc.
- BMO Nesbitt Burns Inc.

Vous avez aussi la possibilité de porter votre plainte devant l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI).

L'OSBI est un service indépendant de résolution de **différends avec les services bancaires et d'investissement**. Vous avez le droit de porter votre cas devant l'OSBI, qui entreprendra une étude impartiale, officieuse et confidentielle. L'OSBI n'est pas un organisme de réglementation et n'a pas pour mission de défendre les consommateurs ou l'industrie. Les services qu'il offre sont gratuits pour les consommateurs.

Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)

401, Bay Street, bureau 1505
C. P. 5, Toronto (Ontario) M5H 2Y4

Téléphone : 1-888-451-4519
Télécopieur : 1-888-422-2865

Courriel : ombudsman@obsi.ca

Site Web : obsi.ca

Engagements volontaires et codes de conduite

BMO Groupe financier s'est engagé à respecter les engagements volontaires et codes de conduite suivants qui visent à protéger les consommateurs; il a d'ailleurs participé à leur élaboration.

1. Code de pratique canadien des services de carte de débit
2. Paiements en ligne
3. Lignes directrices applicables au transfert d'un régime enregistré
4. Code de conduite de l'ABC pour les activités d'assurance autorisées
5. Principes régissant la protection des consommateurs dans le commerce électronique : le cadre canadien
6. Modèle de code de conduite sur les relations des banques avec les petites et moyennes entreprises
7. Engagement de l'ABC en matière de lisibilité des documents hypothécaires
8. Comptes bancaires à frais modiques et sans frais
9. MasterCard – Responsabilité zéro
10. Engagement relatif au droit d'annulation de l'achat des billets à capital protégé
11. Code de conduite destiné à l'industrie canadienne des cartes de crédit et de débit
12. Engagement relatif à la modification ou au remplacement de produits ou de services existants
13. Code de conduite pour les institutions financières sous réglementation fédérale – Information sur le remboursement anticipé des hypothèques
14. Engagement à fournir de l'information sur la garantie hypothécaire
15. Engagement relatif aux procurations et aux comptes de dépôt conjoints

Concertons-nous!

Pour en savoir plus sur les engagements volontaires et les codes de conduite :

Site Web : bmo.com

Téléphone : 1-877-225-5266, choisir la langue, puis sélectionner l'option 3.

Autres possibilités

Autorités de réglementation et organismes provinciaux régissant le commerce des valeurs mobilières

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

L'ACFC supervise les institutions financières sous réglementation fédérale et veille à ce qu'elles appliquent la législation fédérale en matière de protection des consommateurs et respectent les engagements volontaires et les codes de conduite. Ainsi, les institutions financières doivent informer les consommateurs de leurs pratiques liées au règlement des plaintes, de leurs frais, de leurs taux d'intérêt et de la fermeture de leurs succursales. Si vous avez une plainte à formuler en vertu d'une loi sur la protection des consommateurs, d'un engagement volontaire ou d'un code de conduite, vous pouvez communiquer avec l'ACFC.

Agence de la consommation en matière financière du Canada

427, av. Laurier Ouest, 6^e étage

Ottawa (Ontario) K1R 1B9

Téléphone (en français) : 1-866-461-ACFC (2232)

Téléphone (en anglais) : 1-866-461-FCAC (3222)

Site Web : fcac-acfc.gc.ca

Remarque : L'ACFC n'offre ni recours ni indemnisation, et ne peut être partie à un différend.

Conseils : Pour obtenir la liste complète des lois fédérales sur la protection des consommateurs, des engagements volontaires et des codes de conduite, allez sur acfc-fcac.gc.ca.

Notre engagement envers vous

BMO Groupe financier vous remercie de lui donner l'occasion de vous aider à réaliser vos objectifs financiers actuels et futurs. Notre priorité est le client. Nous nous engageons à vous servir dans un souci d'excellence et de vous aider le mieux possible à atteindre vos objectifs. Pour ce faire, nous devons vous écouter attentivement, chercher constamment à améliorer les rapports que nous avons avec vous et mériter le privilège d'être votre fournisseur de services dans le domaine financier.

^{MD} MasterCard est une marque déposée de MasterCard International Incorporated.

[†] Banque de Montréal est une société membre de BMO Groupe financier, dont font également partie la Société hypothécaire Banque de Montréal, BMO Ligne d'action Inc., BMO Investissements Inc., la Société de fiducie BMO et BMO Nesbitt Burns Inc.