

# Contrat du titulaire de carte de crédit BMO<sup>MD</sup>



# Table des matières

1.	Au sujet de certains termes utilisés dans le présent contrat	2
2.	Propriétaire de la carte et des chèques	4
3.	Utilisation de votre carte et de vos chèques	4
4.	Paiements numériques ou mobiles et sans contact	4
5.	Autres avantages et services offerts avec la carte	4
6.	Votre limite de crédit	5
7.	Votre responsabilité à l'égard de la dette totale	5
8.	Votre responsabilité en cas de perte, de vol ou d'utilisation abusive d'une carte	5
9.	Nos frais	6
10.	Opérations en monnaie étrangère	7
11.	Taux d'intérêt promotionnels et transferts de solde	7
12.	Paiements	7
13.	Intérêts sur les avances de fonds, les achats et les frais	7
14.	Comment nous calculons les intérêts	7
15.	Affectation des paiements à votre compte	8
16.	Votre versement minimal	9
17.	Estimation de la période de remboursement	9
18.	En cas de problème avec un commerçant	9
19.	Limites de responsabilité	9
20.	Relevés de compte et avis	9
21.	Paiements préautorisés aux commerçants	10
22.	Service d'urgence	10
23.	Annulation de votre carte	10
24.	Mention exigée par la Loi sur la protection du consommateur (Québec) (Clause de déchéance du bénéfice du terme)	11
25.	Modifications apportées au présent contrat	11
26.	Cession du présent contrat	11
27.	Mention exigée par la Loi sur la protection du consommateur (Québec) (Contrat de crédit variable pour l'utilisation d'une carte de crédit)	11
28.	Vos renseignements personnels	13
29.	Nos coordonnées, la marche à suivre en cas de plainte et l'Agence de la consommation en matière financière du Canada	13

# Votre contrat du titulaire de carte de BMO

Nous vous sommes reconnaissants d'avoir choisi une carte de crédit de BMO. Le présent contrat est conclu entre vous et nous et concerne votre compte et votre carte. Il s'applique également au renouvellement et au remplacement de votre carte.

Le présent contrat contient des renseignements importants à propos de votre compte et de votre carte. 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. En signant, en activant ou en utilisant votre carte, vos chèques ou votre compte, vous confirmez avoir reçu, compris et accepté l'ensemble des modalités du présent contrat. Si vous n'activez pas votre compte et nous appelez pour indiquer que vous ne voulez plus utiliser le compte (voir nos coordonnées à l'article 27), vous ne serez pas lié par le présent contrat, pourvu qu'aucuns frais n'aient été portés au compte. Une fois votre compte fermé, vous devez détruire votre carte et vos chèques.

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

**achat:** une somme d'argent avancée par nous, portée 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 de crédit de BMO fournie par nous ou toute carte fournie par nous afin de la remplacer ou de la renouveler, ainsi que tout autre dispositif 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 de BMO que nous pouvons fournir à la demande du titulaire principal. Pour les titulaires de carte Mastercard<sup>MD</sup>\* seulement.

**compte:** un compte de BMO établi au nom du titulaire principal.

**contrat:** les plus récentes modalités du présent contrat du titulaire de carte, le porte-carte et tout autre avis ou toute autre modalité que nous pourrions vous transmettre concernant la carte et votre compte.

**date d'échéance du paiement:** la date indiquée sur votre relevé de compte et à laquelle le versement minimal est échu.

**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 des autres montants pouvant être portés au compte en application du présent contrat.

**en règle:** conforme aux modalités du présent contrat.

**NIP:** numéro d'identification personnel.

**nous, notre et nos:** la Banque de Montréal.

**nouveau solde:** le montant indiqué sur votre relevé de compte comme étant le nouveau solde de votre compte, c'est-à-dire le solde 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 porté au compte.

**opération en quasi-espèces:** des opérations effectuées pour acheter des biens assimilables à de l'argent comptant ou convertibles en argent comptant. Les opérations en quasi-espèces comprennent notamment, mais sans s'y limiter, les virements télégraphiques, mandats, chèques de voyage, jetons de casino et opérations de jeu (notamment les paris, paris hors-piste et paris de course), valeurs mobilières, billets de loterie appartenant à l'État, frais de justice (y compris les pensions alimentaires et les pensions alimentaires pour enfant), amendes, paiements de cautions et versements d'impôt.

**porte-carte:** les documents qui accompagnent votre carte lorsque vous la recevez, y compris une boîte d'information qui contient des renseignements importants à propos de votre compte, comme la limite de crédit, les taux d'intérêt, le versement minimal et les frais.

**renseignements personnels:** notamment, les renseignements que vous nous avez fournis ou que nous avons recueillis à votre sujet auprès d'autres sources, comme votre nom, votre adresse, votre âge, vos renseignements financiers, votre numéro d'assurance sociale ou vos antécédents professionnels, ainsi que d'autres renseignements pouvant servir à établir votre identité.

**réseau:** le réseau de cartes de paiement indiqué au recto de votre carte.

**taux de change sur les achats:** le taux que nous payons au réseau le jour où l'opération est inscrite au compte, plus le pourcentage précisé sur le porte-carte ou dans tout avis que nous pouvons vous donner.

**taux de change sur les remboursements:** le taux que nous payons au réseau le jour où le remboursement est inscrit au compte, moins le pourcentage précisé sur le porte-carte ou dans tout avis que nous pouvons vous donner.

**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.

**vous, votre et vos:** le titulaire principal et tout titulaire additionnel.

Certains termes utilisés dans le présent contrat ont des dispositions équivalentes au Québec (requis par la Loi sur la protection du consommateur du Québec). Nous les avons indiqués ci-dessous :

Termes utilisés dans le contrat du titulaire	Sens correspondant prévu dans la Loi sur la protection du consommateur (Québec)
Limite de crédit	Crédit consenti
Frais d'intérêts	Frais de crédit
Taux d'intérêt annuel	Taux de crédit
Délai de grâce	Délai pour acquitter son obligation sans être tenu, sauf pour les avances en argent, de payer des frais de crédit
Versement minimal	Versement périodique minimal requis

Termes utilisés dans le contrat du titulaire	Sens correspondant prévu dans la Loi sur la protection du consommateur (Québec)
Frais annuels; Autres frais	Il est possible que nous communiquions à l’Emprunteur d’autres frais à sa charge prévus dans le présent contrat, notamment des frais pour retour de paiements, duplicata de relevés, avances de fonds, opérations en quasi-espèces, paiements de factures, chèques, rachats, comptes inactifs.

## 2. Propriétaire de la carte et des chèques

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

## 3. Utilisation de votre carte et de vos chèques

Vous devez signer votre carte immédiatement après l’avoir reçue. Vous ne devez pas utiliser votre carte après la date d’expiration qui y est indiquée. Servez-vous de votre carte à titre de carte de crédit personnelle; ne vous en servez pas pour effectuer des achats d’entreprise.

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 (p. ex., par courriel, téléphone, Internet, appareil mobile ou tout autre moyen électronique), 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 ne pouvez utiliser votre carte et vos chèques que de la façon qui est permise dans le présent contrat.

Vous ne devez pas utiliser votre carte ni votre compte à des fins illégales, notamment pour acheter des biens ou des services interdits par la loi. Pour des raisons de sécurité, nous pouvons surveiller les opérations inhabituelles.

## 4. Paiements numériques ou mobiles et sans contact

Le présent contrat s’applique à tous les types d’opérations effectuées au moyen de votre carte ou de votre compte, y compris les transactions sans contact et toute transaction effectuée au moyen d’un portefeuille numérique ou mobile (p. ex., avec Apple Pay ou Google Pay). BMO et les commerçants participants peuvent, à leur discrétion, établir à l’occasion un montant maximal pour une transaction sans contact ou une transaction numérique ou mobile. Par conséquent, il se peut que vous deviez utiliser votre carte physique pour effectuer une transaction d’un montant supérieur au montant maximal, même si votre compte est en règle.

## 5. Autres avantages et services offerts avec la carte

Si d’autres avantages ou services sont ajoutés à votre carte, nous vous enverrons des modalités distinctes applicables à ces avantages et services supplémentaires. Nous pouvons modifier ou retirer tout avantage ou service offert avec la carte en tout temps, sans vous en informer à l’avance. Si vous résidez au Québec, tout avis concernant une modification ou un retrait sera transmis conformément aux modalités applicables à ces avantages et services supplémentaires.

Il se peut que vous receviez de l'information sur des produits ou des services offerts par nous ou par certaines autres entreprises, notamment des sociétés de notre groupe. Nous sommes responsables uniquement des produits et services que nous offrons.

## **6. Votre limite de crédit**

Votre limite de crédit est indiquée sur votre porte-carte et sur vos relevés de compte. Votre limite de crédit s'applique à votre compte, même si plusieurs cartes sont liées au compte. Nous pourrions, à l'occasion, offrir au titulaire principal la possibilité d'augmenter sa limite de crédit. Nous devons obtenir le consentement exprès du titulaire principal avant d'augmenter la limite de crédit du compte. Nous pouvons réduire la limite de crédit du compte en tout temps, sans vous en informer à l'avance. Vous n'êtes pas autorisé à dépasser la limite de crédit du compte. Toutefois, dans certains cas, nous pouvons permettre que le montant dû dans votre compte dépasse la limite de crédit. À moins que vous ne résidiez au Québec, si le solde de votre compte dépasse la limite de crédit, vous devrez verser les frais de dépassement de limite indiqués dans le porte-carte et dans tout avis de notre part.

## **7. Votre responsabilité à l'égard de la dette totale**

Vous êtes responsable de la dette totale et êtes tenu de la rembourser. 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 détenu auprès de nous 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 et quelle que soit la date à laquelle vous avez reçu votre carte, vous n'êtes pas tenu de rembourser la dette totale si, selon le cas :

- a) nous avons ouvert le compte le 1er octobre 2012 ou après cette date; ou
- b) nous avons ouvert le compte avant le 1er octobre 2012 et nous avons informé le titulaire principal par écrit que les titulaires additionnels ne sont pas responsables du remboursement de la dette totale.

Dans les présentes, l'expression « utilisateurs autorisés » désigne les titulaires additionnels qui ne sont pas responsables du remboursement de la dette totale. Les utilisateurs autorisés ne peuvent pas nous donner de directives en ce qui concerne le compte ayant trait, par exemple, à l'émission de nouvelles cartes ou à la modification de 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 responsable individuellement et conjointement (solidairement, au Québec) avec le titulaire principal et les autres titulaires additionnels du remboursement de la dette totale.

Dans les présentes, le terme « coemprunteurs » désigne les titulaires additionnels qui sont responsables du remboursement de la dette totale. 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 responsables du remboursement de la dette. Vous nous autorisez expressément également à joindre les titulaires additionnels pour leur communiquer de tels renseignements.

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

### **Protégez votre compte.**

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 préserver la confidentialité de votre NIP et le garder dans un endroit séparé de votre carte;
- vous ne devez pas inscrire votre NIP sur 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.

Si vous ne protégez pas adéquatement votre NIP, vous pourriez être tenu responsable des opérations non autorisées dans votre compte.

### **Restriction de l'utilisation de votre carte et de votre compte**

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

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.

### **Utilisation non autorisée et responsabilité**

Si quelqu'un utilise votre carte sans votre autorisation, vous serez tenu responsable de toutes les sommes liées à l'utilisation non autorisée de votre carte, sauf si vous remplissez les conditions suivantes :

- vous n'avez pas contribué à l'utilisation non autorisée de votre carte;
- vous avez pris les précautions raisonnables nécessaires pour protéger votre carte et votre NIP;
- vous nous avez avisés par téléphone (voir nos coordonnées à l'article 27) dans les 24 heures après avoir appris que votre carte ou vos chèques avaient été volés, perdus ou utilisés abusivement, ou après avoir soupçonné que quelqu'un d'autre connaissait votre NIP.

Si vous résidez au Québec, votre responsabilité à l'égard de toute utilisation frauduleuse ou autre utilisation non autorisée de votre carte sera limitée à la somme de 50 \$ au cours de la période où vous ne nous avez pas avisés de l'utilisation frauduleuse ou d'une autre forme d'utilisation non autorisée, sauf si vous avez commis une faute lourde dans la protection de votre carte et de votre NIP. Nous considérerons que vous avez commis une faute lourde (et nous vous réclamerons tous les frais liés à l'utilisation frauduleuse ou à toute autre utilisation non autorisée) si :

- vous avez contribué à l'utilisation frauduleuse ou à toute autre utilisation non autorisée de la carte;
- l'utilisation frauduleuse ou non autorisée consiste en une opération avec carte à puce et NIP;
- vous avez appris (ou auriez dû apprendre, au moment de la réception de votre relevé ou autrement) la perte, le vol ou l'utilisation abusive de votre carte ou avez soupçonné que quelqu'un d'autre connaissait votre NIP et que vous ne nous en avez pas avisés en temps opportun.

Vous acceptez de collaborer et de contribuer à toute enquête que nous pourrions mener relativement à l'utilisation non autorisée que vous nous rapportez avant que nous envisagions de vous rembourser toute perte. À cet égard, nous pourrions notamment exiger que l'incident soit signalé à la police.

## **9. Nos frais**

Nous facturerons au compte les frais applicables indiqués sur le porte-carte ou dans tout avis de notre part.



## **10. Opérations en monnaie étrangère**

### **Taux de change**

Nous convertissons les opérations effectuées en monnaie étrangère dans la monnaie de votre carte, comme il est indiqué sur le porte-carte. Le taux de change sur les achats peut être différent du taux en vigueur le jour de l'opération.

### **Remboursements**

Si vous êtes titulaire d'une carte 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 êtes titulaire d'une carte en dollars américains et qu'une opération effectuée dans une monnaie autre que le dollar américain est remboursée au compte, nous convertissons l'opération en dollars américains. Pour cette conversion, nous utilisons le taux de change sur les remboursements en vigueur le jour où le remboursement est inscrit au compte. Le 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 porté au crédit du compte pour le remboursement d'une opération en monnaie étrangère sera généralement moins élevé que le montant initial facturé au compte pour l'opération.

## **11. Taux d'intérêt promotionnels et transferts de solde**

Nous pourrions, à l'occasion, vous 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 ou aux achats. Les taux d'intérêt promotionnels ne seront appliqués que si votre compte est en règle et si vous ne dépassez à aucun moment la 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.

## **12. Paiements**

Nous traitons vos paiements le jour où nous les recevons. Vous devez voir à ce que nous recevions votre paiement au plus tard à la date d'échéance du paiement indiquée sur votre relevé de compte. Si la date d'échéance du 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 la date d'échéance du paiement, 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 déterminer si votre paiement a été effectué à temps.

## **13. Intérêts sur les avances de fonds, les achats et les frais**

Nous calculons les intérêts sur les avances de fonds à compter du jour où l'avance de fonds est effectuée jusqu'au jour où nous en 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 intérêts sur ces achats et frais figureront sur votre prochain relevé mensuel. Nous facturerons les intérêts de façon rétroactive à compter de la date à laquelle les achats et les frais ont été inscrits à votre compte jusqu'au jour où nous en recevons le paiement intégral.

## **14. Comment nous calculons les 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 dans 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 dans 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 le résultat de la multiplication par le nombre de jours dans la période du relevé. Lorsque différents taux d'intérêt s'appliquent aux catégories d'opérations (comme les achats, les avances de fonds ou les transferts de soldes), les frais d'intérêts sont calculés en fonction du 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 du relevé, nous calculerons les intérêts 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 du relevé. Par conséquent, nous facturons des intérêts sur les intérêts non payés.

### **15. Affectation des paiements à votre compte**

Lorsque nous recevons un paiement, nous l'utilisons pour payer le versement minimal 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 et les frais pour avances de fonds;
- troisièmement, les primes d'assurance crédit 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 des catégories et jusqu'aux éléments dont le taux d'intérêt est le plus élevé dans chacune des catégories.

Si vous versez plus que le versement minimal exigé, nous affecterons l'excédent comme suit au solde restant indiqué sur votre relevé de compte :

- premièrement, tous les éléments qui ont le même taux d'intérêt seront classés dans la même catégorie;
- deuxièmement, l'excédent en sus de votre versement 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 sera affecté à vos achats et 40 % de l'excédent sera affecté à vos avances de fonds.

Si vous versez plus que le nouveau solde indiqué sur votre relevé de compte, l'excédent 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.

#### **16. Votre versement minimal**

Vous devez faire au moins le versement minimal au plus tard à la date d'échéance du paiement. Votre versement minimal est décrit sur le porte-carte et dans tout avis de notre part. Vous pouvez régler le solde entier de votre compte en tout temps.

#### **17. Estimation de la période de remboursement**

Lorsque nous calculons le nombre d'années et de mois requis pour rembourser un solde inscrit sur 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 pour les achats s'appliquera pour toute la période de remboursement. Nous utilisons d'autres hypothèses semblables imposées ou permises par les lois applicables.

#### **18. En cas de problème avec un commerçant**

Nous ne sommes pas responsables des problèmes que vous pourriez rencontrer avec un commerçant ni du refus d'un commerçant d'accepter votre carte ou votre chèque. Même si vous avez un problème avec un commerçant, vous demeurez responsable de la dette totale. Vous devez régler directement avec le commerçant tout problème que vous pourriez avoir 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 recevons la note. Les remboursements accordés par un commerçant ne sont pas pris en compte dans le versement minimal exigé par le présent contrat.

#### **19. Limites de responsabilité**

Nous tentons de faire en sorte que vous puissiez utiliser votre carte en tout temps. Il se pourrait toutefois qu'à l'occasion, vous soyez dans l'impossibilité d'utiliser votre carte en raison de problèmes de système ou de communication concernant un commerçant, le réseau ou nous-mêmes. Nous pouvons également bloquer l'utilisation de votre carte ou un type d'opération particulier sans vous en aviser et pour quelque raison que ce soit, notamment si nous soupçonnons une utilisation non autorisée ou frauduleuse de votre carte. Nous déclinons toute responsabilité si vous êtes dans l'impossibilité d'utiliser votre carte.

#### **20. Relevés de compte et avis**

Nous transmettrons des relevés de compte et des avis au titulaire principal et à tout coemprunteur qui en fait la demande. Nous enverrons ces renseignements par la poste aux adresses figurant dans nos dossiers, à moins que les deux parties conviennent d'utiliser une autre méthode.

Les relevés de compte seront envoyés chaque mois. Toutefois, 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 au compte, nous vous fournirons un relevé de compte tous les trois mois. Nous ne fournirons pas de relevé de compte si aucune opération ni aucun solde à payer ne figurent au compte à la fin de la période du relevé, ou si votre compte a été suspendu ou annulé en raison d'un défaut de paiement et que nous avons demandé le remboursement de la dette totale.

Vous devez communiquer avec nous (voir nos coordonnées à l'article 29) 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 votre relevé de compte. Si vous ne communiquez pas avec nous, vous reconnaissez l'exactitude de votre relevé de compte, sauf s'il contient un montant que nous avons incorrectement inscrit au compte, que nous pouvons 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 (voir nos coordonnées à l'article 29) 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 ou un avis nous est retourné parce que l'adresse est inexacte, nous cesserons de vous envoyer des relevés de compte et des avis et pourrions vous empêcher d'utiliser votre compte jusqu'à ce que vous nous indiquiez votre adresse exacte. Il vous incombe de nous aviser si vous changez d'adresse.

## **21. 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. Si vous voulez mettre fin à de tels paiements, vous devez l'indiquer par écrit au commerçant et vérifier sur vos relevés de compte mensuels que les paiements ont été annulés. Si le commerçant continue de facturer des montants à votre compte bien que vous lui ayez demandé d'annuler les paiements préautorisés, nous pourrions être en mesure de vous aider si vous nous fournissez une copie de l'avis écrit que vous avez fait parvenir au commerçant ainsi que tout autre renseignement que nous pourrions vous demander.

Si le numéro ou la date d'expiration de votre compte change, vous devez communiquer le nouveau numéro et la nouvelle date d'expiration aux commerçants avec lesquels vous avez une entente de paiements préautorisés. En outre, le réseau pourrait donner aux commerçants l'accès à un service de mise à jour automatique des informations de facturation. Les commerçants inscrits à ce service recevront automatiquement les données relatives à votre nouveau numéro de compte afin que vos règlements de factures automatiques puissent être maintenus.

Si vous ne voulez pas que nous communiquions les nouveaux renseignements sur votre carte au moyen du service de mise à jour automatique des informations de facturation, veuillez nous appeler (voir nos coordonnées à l'article 29) pour nous en aviser. Il peut s'écouler jusqu'à 60 jours avant que votre demande de retrait du service ne prenne effet.

## **22. Service 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 initiale. 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 initiale.

## **23. Annulation de votre carte**

### **Comment vous pouvez annuler votre carte :**

Le titulaire principal peut fermer son compte ou annuler sa carte ou n'importe quelle carte additionnelle en tout temps en nous téléphonant (voir nos coordonnées à l'article 29). Si le titulaire principal annule sa carte, nous annulerons également toutes les cartes additionnelles liées au compte.

### **Comment nous pouvons annuler votre carte :**

Nous pouvons faire l'une ou l'autre des choses suivantes, en tout temps, sans préavis :

- annuler toute carte liée au compte;
- annuler les droits et privilèges liés à votre carte;
- fermer le compte;
- exiger que vous détruisiez immédiatement votre carte et vos chèques.

Si nous annulons votre carte, vous retirons vos droits et privilèges ou fermons votre 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 des sociétés de notre groupe pour réduire la dette totale;
- vous devez payer les honoraires et les frais juridiques que nous engageons pour recouvrer les sommes que vous nous devez;
- vous devez annuler tous les paiements préautorisés aux commerçants sur le compte.

#### **24. Mention exigée par la Loi sur la protection du consommateur (Québec)(Clause de déchéance du bénéfice du terme)**

Avant de se prévaloir de cette clause, le commerçant doit expédier au consommateur un avis écrit et, à moins d'en être exempté conformément à l'article 69 du Règlement général, un état de compte. Dans les 30 jours qui suivent la réception par le consommateur de l'avis et, s'il y a lieu, de l'état de compte, le consommateur peut:

- a) soit remédier au fait qu'il est en défaut;
- b) soit présenter une demande au tribunal pour faire modifier les modalités de paiement prévues au présent contrat.

Le consommateur aura avantage à consulter les articles 104 à 110 de la Loi sur la protection du consommateur (chapitre P-40.1) de même que l'article 69 du Règlement général adopté en vertu de cette Loi et, au besoin, à communiquer avec l'Office de la protection du consommateur.

#### **25. Modifications apportées au présent contrat**

Nous pouvons modifier le présent contrat en tout temps. Nous publierons en ligne le contrat mis à jour, à l'adresse [bmo.com](http://bmo.com). S'il y a lieu, vous serez avisé de toute modification, conformément à la loi. En continuant d'utiliser votre carte, vos chèques ou votre compte après que nous avons apporté des modifications au présent contrat, vous confirmez avoir compris et accepté ces modifications. Toutes les modifications que nous apporterons s'appliqueront au solde de votre compte au moment où les modifications seront apportées et après que nous aurons apporté les modifications.

#### **26. 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.

#### **27. Mention exigée par la Loi sur la protection du consommateur (Québec)(Contrat de crédit variable pour l'utilisation d'une carte de crédit)**

- 1) Si le consommateur utilise la totalité ou une partie du crédit consenti pour payer en totalité ou en partie l'achat ou le louage d'un bien ou la prestation d'un service, il peut, lorsque le contrat de crédit variable a été conclu à l'occasion et en considération du contrat de vente ou de louage d'un bien ou du contrat de service et que le commerçant et le commerçant de crédit variable ont collaboré en vue de l'octroi du crédit, opposer au commerçant de crédit variable les moyens de défense qu'il peut faire valoir à l'encontre du commerçant vendeur, locateur, entrepreneur ou prestataire du service.

Le consommateur peut aussi exercer, dans les circonstances décrites ci-dessus, à l'encontre du commerçant de crédit variable ou de son cessionnaire les droits qu'il peut faire valoir à l'encontre du commerçant vendeur, locateur, entrepreneur ou prestataire du service si ce dernier a cessé ses activités ou n'a pas d'actif au Québec, est

insolvable ou est déclaré failli. Le commerçant de crédit variable ou son cessionnaire est alors responsable de l'exécution des obligations du commerçant vendeur, locateur, entrepreneur ou prestataire du service jusqu'à concurrence, selon le cas, du montant de sa créance au moment de la conclusion du contrat, du montant de sa créance au moment où elle lui a été cédée ou du paiement qu'il a reçu s'il la cède.

- 2) Le consommateur solidairement responsable avec un autre consommateur des obligations découlant d'un contrat de crédit variable est libéré des obligations résultant de toute utilisation du compte de crédit variable après avoir avisé par écrit le commerçant qu'il n'utilisera plus le crédit consenti et n'entend plus être solidairement responsable de l'utilisation future par l'autre consommateur du crédit consenti à l'avance et lui avoir fourni, à cette occasion, une preuve qu'il en a informé l'autre consommateur en lui transmettant un avis écrit à cet effet à sa dernière adresse ou adresse technologique connue.

Tout paiement effectué par le consommateur par la suite doit être imputé aux dettes contractées avant l'envoi de l'avis au commerçant.

- 3) Le consommateur, ayant conclu avec un commerçant une entente de paiements préautorisés qui se font à même un crédit consenti dans le cadre d'un contrat pour l'utilisation d'une carte de crédit, peut y mettre fin en tout temps en avisant le commerçant.

Dès que le commerçant reçoit l'avis, il doit cesser de percevoir les paiements préautorisés.

Dès que l'émetteur reçoit une copie de l'avis, il doit cesser de débiter le compte du consommateur pour effectuer les paiements au commerçant.

- 4) Le consommateur n'est pas tenu aux dettes résultant de l'utilisation par un tiers de sa carte de crédit après que l'émetteur ait été avisé par quelque moyen que ce soit de la perte, du vol, d'une fraude ou d'une autre forme d'utilisation de la carte non autorisée par le consommateur. Même en l'absence d'un tel avis, la responsabilité du consommateur dont la carte a été utilisée sans son autorisation est limitée à la somme de 50 \$. Le consommateur est tenu des pertes subies par l'émetteur lorsque ce dernier établit que le consommateur a commis une faute lourde dans la protection de son numéro d'identification personnel.
- 5) Le commerçant doit, à la fin de chaque période, transmettre sans délai au consommateur un état de compte. Le commerçant est dispensé de transmettre un état de compte au consommateur pour une période donnée lorsque, au cours de cette période, il n'y a eu ni avance ni paiement relativement au compte du consommateur et que le solde du compte à la fin de la période est nul.
- 6) Si le consommateur effectue un paiement au moins égal au solde du compte à la fin de la période précédente dans les 21 jours suivant la date de la fin de la période, aucuns frais de crédit ne peuvent lui être exigés sur ce solde du compte, sauf pour les avances en argent. Dans le cas d'une avance en argent, ces frais peuvent courir à compter de la date de cette avance jusqu'à la date du paiement.
- 7) Le consommateur peut exiger du commerçant qu'il lui fasse parvenir sans frais une copie des pièces justificatives de chacune des opérations portées au débit du compte au cours de la période visée. Le commerçant doit faire parvenir la copie des pièces justificatives exigées dans les 60 jours qui suivent la date d'envoi de la demande du consommateur.
- 8) Tant que le consommateur n'a pas reçu à son adresse, ou à son adresse technologique s'il a donné son autorisation expresse, un état de compte, le commerçant ne peut exiger des frais de crédit sur le solde impayé, sauf sur les avances en argent.

Le consommateur aura avantage à consulter les articles 103.1, 122.1, 123, 123.1, 124, 126, 126.2, 126.3, 127 et 127.1 de la Loi sur la protection du consommateur (chapitre P-40.1) et, au besoin, à communiquer avec l'Office de la protection du consommateur.

## **28. Vos renseignements personnels**

BMO Groupe financier s'engage à respecter et à protéger la nature privée et confidentielle de vos renseignements personnels et souhaite vous aider à comprendre comment nous les recueillons, les utilisons et les partageons. Pour en savoir plus sur notre engagement envers le respect et la protection de vos renseignements personnels, veuillez consulter notre Code de confidentialité en vous rendant dans l'une de nos succursales ou à l'adresse [bmo.com/francais/privacy](http://bmo.com/francais/privacy), ou en nous téléphonant au 1-877-225-5266. (Pour les clients sourds ou malentendants, BMO reçoit [en tout temps] les appels de fournisseurs de services de relais tiers formés pour relayer les communications par l'intermédiaire d'un service de relais téléphonique ou vidéo.)

### **Partage de vos renseignements personnels**

Vos renseignements personnels sont partagés avec le réseau pour permettre le fonctionnement et l'administration du système de cartes de paiement lié aux produits, aux services et aux comptes que vous détenez avec nous (y compris les produits et services que le réseau fournit ou auxquels il donne accès dans le cadre des produits, services et comptes que vous détenez avec nous) ou aux promotions que le réseau pourrait vous offrir.

BMO Groupe financier comprend la Banque de Montréal et les sociétés de son groupe. Nous partageons vos renseignements personnels, y compris les renseignements concernant vos représentants autorisés et vos bénéficiaires, avec d'autres sociétés de BMO Groupe financier, dans la mesure permise par la loi.

### **Vos options**

**Partage:** Vous pouvez choisir de ne pas nous permettre de partager des renseignements concernant votre compte avec d'autres sociétés de BMO Groupe financier, mais vous comprenez que nous partagerons vos renseignements personnels lorsque deux sociétés ou plus de BMO Groupe financier vous offrent conjointement des produits ou des services.

**Marketing direct:** Vous pouvez choisir de ne pas nous permettre d'utiliser vos renseignements personnels à des fins de marketing direct comme l'annonce par la poste, le téléphone ou le courriel de produits et de services qui, à notre avis, peuvent vous intéresser et vous être utiles.

Pour en savoir plus, veuillez consulter la section « *Pour nous joindre* » dans notre Code de confidentialité.

## **29. Nos coordonnées, la marche à suivre en cas de plainte et l'Agence de la consommation en matière financière du Canada**

### **Pour nous joindre :**

#### **Centre contact clientèle**

Si vous avez des questions au sujet du présent contrat, veuillez communiquer avec nous en composant le:

cartes de crédit Mastercard BMO: 1-800-263-2263

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

Site Web: [bmo.com/cartesdecredit](http://bmo.com/cartesdecredit)

Pour les clients sourds ou malentendants, BMO reçoit (en tout temps) les appels de fournisseurs de services de relais tiers formés pour relayer les communications par l'intermédiaire d'un service de relais téléphonique ou vidéo.

#### **Pour une carte perdue ou volée, composez en tout temps le :**

1-800-361-3361 (sans frais au Canada et aux États-Unis)

#### **Pour obtenir de l'aide à l'étranger, composez en tout temps le :**

1-514-877-0330 (à frais virés, partout ailleurs)

## **Ici, pour vous.** – Résolution de différends

Chaque fois que vous aurez besoin de nous parler, nous serons ici, pour vous.

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.

### **A. 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 :

#### **Cartes de crédit de BMO**

Téléphone : 1-800-263-2263

Site Web : [bmo.com/cartesdecredit](http://bmo.com/cartesdecredit)

Pour les clients sourds ou malentendants, BMO reçoit (en tout temps) les appels de fournisseurs de services de relais tiers formés pour relayer les communications par l'intermédiaire d'un service de relais téléphonique ou vidéo.

### **B. 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 :

#### **Cartes de crédit de BMO**

Bureau du chef – Centre contact clientèle de BMO Banque de Montréal

C.P. 3400

RPO Streetsville

Mississauga (Ontario) L5M 0S9

Téléphone : 1-800-372-5111

Télécopieur : 1-866-868-1827

### **C. 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.

#### **Bureau de l'ombudsman de BMO**

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](mailto:bmo.ombudsman@bmo.com)

Site Web :

[bmo.com/accueil/popups/global/ombudsman/ombudsman-details](http://bmo.com/accueil/popups/global/ombudsman/ombudsman-details)

Adressez-vous au Bureau de la protection des renseignements personnels de BMO

Si votre 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 de BMO :

#### **Bureau du chef de la confidentialité de BMO**

1 First Canadian Place

C. P. 150

Toronto (Ontario) M5X 1H3

Courriel : [privacy.matters@bmo.com](mailto:privacy.matters@bmo.com)

Objet : À l'attention du chef de la confidentialité

Site Web : [bmo.com/confidentialite](http://bmo.com/confidentialite)



Si, après avoir communiqué avec le Bureau de la protection des renseignements personnels de BMO, 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: [priv.gc.ca](http://priv.gc.ca)

### **D. Communiquez avec un ombudsman tiers**

Nous vous invitons à suivre toutes les étapes du processus de règlement des plaintes de BMO Groupe financier avant de vous adresser aux fournisseurs de services d'ombudsman ci-dessous. Cependant, si vous nous faites parvenir une plainte et qu'elle n'a pas été réglée à votre satisfaction, vous pouvez la porter devant les bureaux des ombudsmans tiers suivants lorsque nous vous informons de notre décision en ce qui a trait à la plainte ou 90 jours après que nous l'avons reçue à l'étape 2, selon la première éventualité.

### **Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)**

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

- BMO Banque de Montréal (y compris BMO Banque privée, produits d'assurance voyage et d'assurance crédit de BMO et produits et services de cartes de crédit de BMO)
- BMO Investissements Inc.
- BMO Ligne d'action Inc.
- BMO Nesbitt Burns Inc.
- BMO Gestion privée de placements inc.
- Société de fiducie BMO

Vous avez aussi la possibilité de soumettre votre plainte à l'OSBI, qui est un service indépendant de résolution de différends pour les services bancaires et d'investissement.

Vous avez le droit de porter votre cas devant l'OSBI, qui entreprendra une étude impartiale, informelle 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**

401, Bay Street, bureau 1505

C. P. 5

Toronto (Ontario) M5H 2Y4

Téléphone: 1-888-451-4519

Télécopieur: 1-888-422-2865

Téléscripteur (ATS): 1-855-TTY-OBSI / 1-855-889-6274

Courriel: [ombudsman@obsi.ca](mailto:ombudsman@obsi.ca)

Site Web: [obsi.ca](http://obsi.ca)

### **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 codes de conduite volontaires et les engagements publics. 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 code de conduite volontaire ou d'un engagement public, vous pouvez communiquer avec l'ACFC.

## **Agence de la consommation en matière financière du Canada**

427, avenue Laurier Ouest, 6e étage, Ottawa (Ontario) K1R 1B9

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

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

Pour les appels provenant de l'extérieur du Canada: 613-960-4666

Téléscripteur (ATS): 1-866-914-6097 / 613-947-7771

Télécopieur: 1-866-814-2224 / 613-941-1436

Site Web: [canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere.html](http://canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere.html)

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

**Conseils:** Pour obtenir la liste complète des lois fédérales sur la protection des consommateurs, des codes de conduite volontaires et des engagements publics, allez sur [canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere.html](http://canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere.html)

### **Codes de conduite volontaires et engagements publics**

BMO Groupe financier a contribué à mettre au point et s'est engagé à respecter des codes de conduite volontaires et des engagements publics qui visent à protéger les consommateurs.

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

Site Web: <https://www.bmo.com/pdf/resolving-complaint-fr.pdf>

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

### **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. Nous nous engageons à mettre l'accent sur l'excellence du service et à vous aider le mieux possible à atteindre vos objectifs. Pour ce faire, nous vous écouterons attentivement et chercherons constamment à améliorer les rapports que nous avons avec vous et à mériter le privilège d'être votre fournisseur de services dans le domaine financier.



**BMO**  <sup>MD</sup> **Banque de Montréal**

**Ici, pour vous.<sup>MC</sup>**

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

<sup>MC</sup> Mastercard est une marque déposée, et le logo formé de deux cercles imbriqués est une marque de commerce de Mastercard International Incorporated. Utilisées en vertu d'une licence.