

Contrat du titulaire de
carte de crédit BMO



Table des matières

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

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 le lire attentivement 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^{MO*} 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.

frais mensuels du programme de versements échelonnés: sont les frais que nous facturons chaque mois pour chaque programme de versements échelonnés.

intérêt du programme de versements échelonnés: il s'agit de l'intérêt que nous facturons chaque mois pour chaque programme de versements échelonnés.

NIP: numéro d'identification personnel.

nous, notre et nos: la Banque de Montréal.

nouveaux versements échelonnés: correspondent au montant indiqué sur votre relevé mensuel sous forme de nouveaux versements échelonnés; c'est le montant qui a fait l'objet d'un programme de versements échelonnés pendant ce cycle de relevé.

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.

opérations en quasi-espèces: est une opération effectuée 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, les mandats, les chèques de voyage, les jetons de casino et les opérations de jeu (notamment les paris, les paris hors-piste, les paris de course et les billets de loterie).

programme de versements échelonnés: consiste en un calendrier de remboursement fixe comprenant des versements mensuels pour une durée déterminée. Le solde exigible est transféré de la catégorie d'achat de votre compte au programme de versements. Vous pouvez avoir plusieurs programmes de versements échelonnés actifs en même temps.

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.

solde dû: est le montant indiqué sur votre relevé de compte comme étant le solde dû, soit la somme que vous devez en date de votre relevé de compte. Votre solde dû ne comprend aucun versement du programme de versements échelonnés qui n'est pas encore exigible.

solde total: est le montant indiqué sur votre relevé de compte comme étant le solde total de votre compte, c'est-à-dire la somme que vous devez en date de votre relevé de compte, plus tout paiement de programme de versements échelonnés qui n'est pas encore exigible.

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.

total des versements pas encore exigibles: correspond au montant mensuel du capital du ou des programmes de versements échelonnés qui doit être payé dans les versements futurs.

versement mensuel total pour le programme de versements échelonnés: correspond au montant que vous devez rembourser chaque mois si vous avez un programme de versements échelonnés et est composé du montant mensuel du capital et des frais mensuels ou de l'intérêt du ou des programmes de versements échelonnés dus sur ce relevé. Ce montant sera ajouté au versement minimal exigé sur votre relevé de compte mensuel pour toute la durée du programme.

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

Certains termes utilisés dans le présent contrat ont des dispositions équivalentes au Québec (requises 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 <i>Loi sur la protection du consommateur</i> (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
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. 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. Nous vous 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.

3. 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 opérations sans contact et toute opération 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 opération sans contact ou une opération numérique

ou mobile. Par conséquent, il se peut que vous deviez utiliser votre carte physique pour effectuer une opération d'un montant supérieur au montant maximal, même si votre compte est en règle.

4. Alertes BMO

Une fois votre nouvelle carte de crédit activée, vous serez automatiquement inscrit aux Alertes BMO; vous recevez une alerte lorsqu'un paiement est dû, lorsqu'il y a un problème de sécurité avec votre carte, lorsque vous avez presque atteint la limite de crédit de votre carte et lorsqu'une transaction a été refusée. Les messages seront envoyés à l'adresse courriel ou au numéro de téléphone cellulaire (message texte) que vous avez fourni dans votre demande. Vous pouvez gérer vos inscriptions aux alertes au moyen des Services bancaires en ligne ou de l'appli Services mobiles BMO.

Vous pourriez recevoir une alerte si le crédit disponible devient inférieur au seuil que vous avez établi dans les Services bancaires en ligne ou l'appli Services mobiles BMO, ou à 100 \$, si vous ne choisissez pas de montant. Il se peut que vous ne receviez pas l'alerte avant d'avoir dépassé la limite de crédit et que, par conséquent, vous deviez payer des frais.

De plus, si vous êtes un client du Québec, vous pourriez recevoir un avis de dépassement de limite par téléphone si votre adresse courriel ou votre numéro de téléphone mobile ne figurent pas au dossier et si de telles transactions sont effectuées. Si vous ne souhaitez pas recevoir cet appel téléphonique, veuillez vous rendre dans une succursale de BMO.

Si vous êtes inscrit aux Alertes BMO et que vous vous départissez de votre appareil mobile, vous avez la responsabilité de nous informer du changement et de supprimer l'appareil servant à la réception des alertes si vous vous étiez inscrit aux notifications dans l'appli.

Les Alertes BMO vous sont fournies pour votre commodité et à titre informatif seulement. 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. Vous convenez que nous ne sommes pas responsables envers vous de toute perte ou réclamation qui pourrait découler de l'envoi des Alertes BMO. Il pourrait être impossible d'utiliser les Alertes BMO à l'extérieur du Canada.

Vous avez la responsabilité de nous informer de toute modification apportée à vos coordonnées et de vous assurer que l'adresse courriel ou le numéro de téléphone mobile fourni aux fins de réception des Alertes BMO est exact et à jour en tout temps. Il se peut que les alertes soient transmises en retard ou ne soient pas transmises en raison de nombreux facteurs. Nous faisons de notre mieux pour envoyer en temps utile des alertes qui contiennent des renseignements exacts. Nous ne garantissons ni la livraison ni l'exactitude des messages d'alerte. En ayant recours aux alertes, vous convenez que BMO ne saurait être tenu responsable de ce qui suit :

- (i) tout retard de livraison ou la non-livraison ou la livraison au mauvais destinataire de tout message d'alerte;
- (ii) des erreurs dans le contenu d'un message d'alerte;
- (iii) des mesures que vous ou un tiers aurez prises ou n'aurez pas prises relativement à un message d'alerte.

Vous convenez qu'une alerte ne constitue pas un dossier bancaire pour un compte. Vous êtes responsable de surveiller toutes les activités liées au compte.

Si vous êtes inscrit aux Alertes BMO à titre de titulaire principal ou additionnel, vous recevrez des alertes pour les transactions effectuées avec toutes les cartes liées au compte. Si les titulaires de carte sont inscrits aux Alertes BMO, ils recevront des alertes pour les transactions que vous pourriez avoir effectuées à titre de titulaire principal ou additionnel.

Pour en savoir plus, consultez bmo.com/alertes.

5. 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 pas les céder à qui que ce soit.

6. 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.

7. 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 y sont liées. 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. Si nous décidons de réduire votre limite de crédit, nous le ferons à notre discrétion. Cette décision peut être motivée par un certain nombre de raisons, y compris, sans s'y limiter : a) pour gérer nos risques, b) si nous prévoyons que vous ne serez pas en mesure de respecter vos obligations en vertu du présent contrat, c) si nous croyons que le maintien de notre relation avec vous risque de nous causer

une perte, d) si nous déterminons que votre compte ou vos activités ne respectent pas notre tolérance au risque, ou e) en cas d'arriéré ou de défaut de paiement.

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 résidez 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.

8. 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 :

- nos avons ouvert le compte le 1^{er} octobre 2012 ou après cette date; ou
- nos avons ouvert le compte avant le 1^{er} 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.

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

Restriction de l'utilisation de votre numéro d'identification personnel (NIP), de votre carte et de votre compte

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

Pour protéger votre NIP :

- vous ne devez pas volontairement dévoiler votre NIP;
- vous devez garder votre NIP 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 effectuées au moyen de votre compte.

Vous ne devez jamais permettre à une personne autre qu'un titulaire de carte d'utiliser votre carte, vos chèques 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.

Utilisation non autorisée et responsabilité

Vous devez nous informer immédiatement par téléphone si vous soupçonnez la perte, le vol ou l'utilisation non autorisée de votre carte, de votre NIP, d'un chèque ou des renseignements sur votre compte. Vous pouvez communiquer avec nous comme il est indiqué à la section 29. Nous pouvons prendre toutes les mesures que nous jugeons nécessaires pour récupérer toute carte touchée et signaler la perte, le vol ou l'utilisation non autorisée aux autorités appropriées.

En général, votre responsabilité maximale à l'égard de la perte, du vol ou de l'utilisation non autorisée d'une carte, d'un NIP, d'un chèque ou des renseignements sur un compte est de 50 \$ par transaction, sauf si vous avez fait preuve de négligence grave ou, au Québec, commis une faute lourde dans la protection de votre carte, de votre NIP, de votre chèque ou des renseignements sur votre compte.

Si quelqu'un utilise votre carte ou votre compte sans votre autorisation, vous serez dégagé de toute responsabilité si vous respectez tous les critères suivants :

- vous n'avez pas contribué à l'utilisation non autorisée de votre carte;
- vous avez pris les précautions raisonnables pour protéger votre carte et votre NIP;
- vous nous avez avisés par téléphone (voir la section 29 pour les coordonnées) immédiatement après la perte, le vol ou l'utilisation abusive de votre carte ou de vos chèques, ou dès le moment où vous avez soupçonné que quelqu'un d'autre connaissait votre NIP.

Si vous nous signalez la perte, le vol ou le risque d'une utilisation non autorisée de votre carte, de votre NIP, de vos chèques ou des renseignements sur votre compte, vous ne serez pas tenu responsable de l'utilisation non autorisée par une autre personne de la carte, du NIP, du chèque ou des renseignements sur le compte une fois que nous aurons reçu le rapport.

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.

10. Frais et intérêts

Nous facturerons au compte les frais et intérêts applicables indiqués sur le porte-carte ou dans tout avis de notre part. Nous vous aviserons par écrit au moins 30 jours à l'avance de toute augmentation des frais et des intérêts que nous vous facturons.

11. 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.

12. Taux d'intérêt promotionnels et transferts de soldes

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 programmes de versements échelonnés, 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.

13. Programmes de versements échelonnés

Les programmes de versements échelonnés permettent aux titulaires de carte admissibles de rembourser des montants admissibles précis selon un calendrier de remboursement défini. L'accès au programme de versements

échelonnés est régi par les modalités du présent Contrat du titulaire de carte et est assujetti à des modalités supplémentaires accessibles sur bmo.com/paiementfute.

14. Paiements

(a) Votre versement minimal

Vous pouvez régler votre solde en entier en tout temps. Toutefois, vous devez voir à ce que nous recevions au moins votre versement minimal au plus tard à la date d'échéance du paiement indiquée dans votre relevé de compte. Le calcul de votre versement minimal est décrit sur le porte-carte et dans tout avis de notre part. Si la date d'échéance de votre paiement tombe un jour de fin de semaine 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 déterminer si votre paiement a été effectué à temps.

(b) Modes de paiement

Vous pouvez effectuer les paiements pour votre compte par chèque, par paiement de facture, par prélèvement automatique ou par virement. Pour en savoir plus, veuillez consulter le verso de votre relevé. Si vous payez par chèque ou par paiement de facture, vous devez prévoir suffisamment de temps pour que nous puissions traiter votre paiement. Si vous établissez un prélèvement automatique dans votre compte, vous devez vous assurer que les fonds sont disponibles dans le compte bancaire à la date d'échéance indiquée sur votre relevé de compte. Si vous effectuez un paiement en utilisant l'option de virement de fonds interne d'un compte de BMO à votre compte de carte de crédit, votre crédit disponible sera immédiatement mis

à jour, mais il pourrait s'écouler jusqu'à deux jours ouvrables avant que le paiement soit inscrit dans votre compte de carte de crédit de BMO et que votre solde soit mis à jour. Dans certains cas, si vous effectuez un paiement à la fin de votre cycle de facturation, votre solde pourrait ne pas être mis à jour avant votre prochain relevé.

(c) Affectation des paiements à votre compte

Si vous résidez à l'extérieur du Québec :

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

- Premièrement, tous les versements mensuels totaux exigibles dans le cadre du programme de versements;
- Deuxièmement, les intérêts figurant sur votre relevé de compte;
- Troisièmement, 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;
- Quatrièmement, les primes d'assurance figurant sur votre relevé de compte;
- Cinquièmement, les opérations figurant sur votre relevé de compte;
- Sixièmement, les frais qui ne figurent pas encore sur votre relevé de compte;
- Septièmement, 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 appliqué au solde restant de votre relevé de compte, comme suit :

- 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 dû indiqué sur votre relevé de compte, l'excédent sera affecté aux opérations qui ne figurent pas encore sur votre relevé mensuel, en appliquant la méthode de répartition de paiements décrite ci-dessus, et ensuite aux programmes de versements échelonnés (le cas échéant) sur votre compte par ordre d'expiration du programme.

Si vous résidez au Québec :

Lorsque nous recevons un paiement, nous utilisons d'abord les fonds pour rembourser le montant du versement minimal (à l'exception des versements mensuels des programmes de versements échelonnés exigibles) indiqué sur votre dernier relevé de compte, en commençant par la dette dont le taux de crédit est le plus élevé, puis les autres dettes, par ordre décroissant de taux de crédit. Nous appliquons ensuite chaque versement mensuel exigible dans le cadre du programme de versements échelonnés connexe, en commençant par le programme dont le taux de crédit est le plus élevé, puis les autres programmes, par ordre décroissant de taux de crédit.

Si vous payez plus que le montant du versement minimal (y compris tout versement mensuel exigible dans le cadre d'un programme de versements échelonnés), nous appliquerons l'excédent payé à votre solde impayé, en commençant par la dette dont le taux de crédit est le plus élevé, suivie des autres dettes par ordre décroissant de taux de crédit.

Si vous versez plus que le solde dû indiqué sur votre relevé de compte, l'excédent payé sera appliqué aux transactions qui ne figurent pas encore sur un relevé de compte et à tout total de versements pas encore exigible, en commençant par le montant dont le taux de crédit est le plus élevé, suivi des autres montants par ordre décroissant de taux de crédit.

(d) Retours et articles retournés

En cas de retours et d'articles retournés, les crédits seront attribués en fonction de la répartition des paiements décrite ci-dessus. Des crédits peuvent être appliqués au programme de versements échelonnés s'il n'y a pas d'autres frais dans votre compte. Si vous avez un programme de versements échelonnés actif, veuillez consulter les modalités de PaiementFuté BMO au bmo.com/paiementfute pour en savoir plus.

15. Intérêts sur les avances de fonds, les programmes de versements échelonnés, les achats et les frais

Nous calculons les frais d'intérêts sur les avances de fonds à compter du jour où l'avance de fonds 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. Si vous choisissez de créer un programme de versements échelonnés, les intérêts, s'il y a lieu, seront imputés à ce programme de versements échelonnés au taux d'intérêt convenu dans les modalités pertinentes.

Nous ne facturons pas d'intérêts sur les achats, les programmes de versements échelonnés et les frais qui figurent pour la première fois sur votre relevé de compte si vous payez votre solde dû en entier (ou

otre solde total, pour les clients qui ont un programme de versements échelonnés portant intérêt) dans le délai de grâce figurant sur votre porte-carte ou dans tout avis de notre part. Autrement, les frais d'intérêt sur ces achats, programmes de versements échelonnés et frais figureront sur votre prochain relevé mensuel. Nous facturerons les frais d'intérêts de façon rétroactive à compter de la date à laquelle les achats, la conversion au programme de versements échelonnés (pour les clients qui ont un programme de versements échelonnés portant intérêt) et les frais ont été inscrits à votre compte jusqu'au jour où nous recevons le paiement intégral.

16. Comment nous calculons les intérêts et frais applicables

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;
- les taux d'intérêt de tout programme de versements échelonnés que nous pourrons vous offrir; 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 programmes de versements échelonnés, 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.

Nous calculerons le taux d'intérêt annuel (TIA) en fonction des intérêts et des frais applicables qui vous ont été facturés. Nous pourrions, à notre discrédition, vous rembourser tout frais qui ferait en sorte que votre TIA dépasse le maximum que la loi nous permet de facturer.

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 recevrons 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 aucun 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 contient des erreurs ou qu'il y manque des renseignements. Si vous ne communiquez pas avec nous, vous reconnaissiez 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 lui avez fait parvenir 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 priviléges 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 priviléges 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 priviléges 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 pourrons 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 à tout moment, y compris les dispositions relatives à ce qui suit :

- 1) Les définitions dans le présent contrat
- 2) Votre responsabilité à l'égard de la dette totale
- 3) Les frais de transaction, comme les frais pour avance de fonds et les frais de conversion de devises
- 4) Autres avantages et services offerts avec la carte
- 5) Votre responsabilité en cas de perte, de vol ou d'utilisation abusive d'une carte

6) Les problèmes avec des commerçants

7) Les relevés de compte et les avis

8) Les utilisateurs autorisés

9) Les plaintes et les renseignements personnels

10) Nos coordonnées pour nous joindre

Nous vous enverrons un avis au moins 30 jours avant l'entrée en vigueur du changement. Cet avis sera rédigé de façon claire et lisible pour préciser la nouvelle disposition ou la disposition modifiée, ainsi que la date d'entrée en vigueur du changement.

Si vous n'êtes pas d'accord avec le changement et que vous résidez au Québec, vous serez avisé de votre droit d'annuler le présent contrat sans frais ni pénalité en nous avisant au plus tard 30 jours après l'entrée en vigueur du changement.

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 \$ par transaction. 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, aucun 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

Pour en savoir plus sur la façon dont nous recueillons, utilisons, divulguons et protégeons vos renseignements personnels, vos choix et vos droits, veuillez consulter notre Code de confidentialité (que vous pouvez obtenir à l'adresse bmo.com/confidentialite ou dans toutes nos succursales).

Communication de vos renseignements personnels

Vos renseignements personnels sont partagés avec le réseau de cartes (par exemple, Visa et Mastercard) afin d'opérer ou d'administrer le système de paiement par cartes qui soutient les produits, services ou comptes que vous détenez chez nous (y compris les produits ou services fournis ou mis à disposition par le réseau de cartes faisant partie de vos produits, services ou comptes chez nous), ou pour toute promotion que le réseau de cartes peut mettre à votre disposition.

BMO Groupe financier désigne la Banque de Montréal et ses sociétés affiliées. Nous communiquons vos renseignements personnels, y compris les renseignements concernant vos représentants autorisés et vos bénéficiaires, à d'autres entités de BMO Groupe financier, dans la mesure permise par la loi pour :

- assurer l'exactitude des renseignements dont nous disposons sur vous, vos représentants autorisés et vos bénéficiaires;
- gérer l'ensemble de notre relation avec vous;
- offrir une meilleure expérience client;
- répondre à vos besoins à mesure qu'ils évoluent;
- gérer nos activités.

Vos choix

Communication des renseignements : Vous pouvez choisir de ne pas nous permettre de communiquer des renseignements concernant votre compte à d'autres entités de BMO Groupe financier, mais vous comprenez que nous communiquerons vos renseignements personnels lorsque deux sociétés affiliées ou plus de BMO Groupe financier vous fourniront des produits ou des services qu'elles offrent conjointement.

Marketing direct : Vous pouvez choisir de ne pas nous permettre d'utiliser vos coordonnées à des fins de marketing direct, que ce soit par la poste, par téléphone ou par courriel, pour vous informer des produits et des services qui, à notre avis, peuvent vous intéresser et vous être utiles.

Pour en savoir plus sur la façon de retirer votre consentement, reportez-vous à la section « Nous joindre » de notre Code de confidentialité.

Décisions automatisées : Nous utiliserons également vos renseignements personnels pour prendre des décisions en temps réel en utilisant des outils pour automatiser le traitement de vos renseignements personnels, par exemple, pour approuver ou refuser votre prêt. Ces décisions peuvent avoir une incidence sur les produits, les prix, les services ou les caractéristiques que nous pouvons vous offrir et sont également utilisées pour vous protéger contre la fraude.

29. Nos coordonnées et marche à suivre en cas de plainte

Pour nous joindre :

Centre contact clientèle

Si vous avez des questions au sujet du présent contrat, veuillez communiquer avec nous.

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

Pour les cartes BMO Visa Infinite Privilege^{*} : 1-833-256-7137

Pour les autres cartes BMO Visa^{*} : 1-833-256-7136

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

Site Web : 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)

Nous sommes ici, pour vous – Processus de résolution des plaintes

Si vous avez une préoccupation ou souhaitez formuler une plainte, n'hésitez pas à nous le signaler, afin de nous permettre de remédier à la situation. Le processus de traitement des plaintes de BMO est expliqué dans la brochure **Nous sommes ici, pour vous – Résolution de différends**, disponible en ligne à l'adresse <https://www.bmo.com/principal/a-propos-de-nous/resolution-de-differends>, ainsi que dans toutes les succursales BMO Banque de Montréal.

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.

^{*} Marque de commerce de Visa International Service Association, utilisée sous licence.

^{MD}[®] 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.



50463642 (04/25)

05/25-0699