

Protection responsabilité zéro

Limitation de responsabilité des titulaires de cartes lors d'achats non autorisés

Avec Mastercard, vous bénéficiez d'une protection contre la fraude

Lorsque vous êtes titulaire d'une carte Mastercard, la protection Responsabilité zéro s'étend à tous les achats que vous effectuez en magasin, par téléphone, en ligne ou l'aide d'un appareil mobile, ainsi qu'aux opérations que vous effectuez à un guichet automatique. Ayez l'esprit tranquille, puisque l'institution financière émettrice de votre carte Mastercard ne vous tiendra pas responsable des achats non autorisés si :

1. vous avez exercé une vigilance raisonnable pour protéger votre carte, y compris le fait de ne pas avoir contribué à tout achat non autorisé et d'avoir protégé toute information relative à votre numéro d'identification personnelle (NIP) ou mot de passe;
2. vous avez avisé votre institution financière immédiatement après avoir constaté la perte ou le vol de votre carte.

Si vous croyez qu'une transaction figurant sur votre relevé de compte Mastercard est frauduleuse et que vous remplissez les conditions précédentes, vous pouvez vous fier à la promesse de protection Responsabilité zéro de Mastercard en toute quiétude.

La protection Responsabilité zéro ne s'applique pas aux cartes commerciales*, aux cartes prépayées non enregistrées ni aux cartes-cadeaux.

Que faire en cas de fraude

Pour toute question relative à la protection Responsabilité zéro, communiquez avec l'institution financière émettrice de votre carte Mastercard et avisez-la IMMÉDIATEMENT lorsque vous soupçonnez une utilisation frauduleuse.

Si vous soupçonnez une activité non autorisée sur votre compte, cessez d'utiliser votre carte et communiquez avec le service de cartes de crédit de BMO au 1-800-263-2263 le plus tôt possible. À l'extérieur de l'Amérique du Nord, appelez à frais virés au 514 877- 0330. Pour les clients sourds et 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.

En vigueur le 17 octobre 2014

Si les lois en vigueur imposent de plus grandes responsabilités ou si la Responsabilité zéro contrevient aux dites lois, celles-ci auront préséance.

Remarque : Mastercard respecte la **clause no. 5** du Code de pratique canadien des services de cartes de débit comme stipulé à l'annexe A.

La clause 5 comprend notamment les lignes directrices en matière de protection de NIP. Les émetteurs de cartes peuvent s'y référer pour décider si la protection Responsabilité zéro s'applique ou non.

Petites entreprises