

Services financiers le Choix du Président^{MD}

1. Entente relative au Compte PC Argent^{MC}

Introduction

1.1. De quoi s'agit-il?

Le présent document constitue votre Entente relative au Compte PC Argent^{MC}. Elle remplace toute autre entente relative au compte que nous pourrions vous avoir fournie. Elle énonce les conditions qui régissent votre Compte PC Argent^{MC}. En utilisant votre Compte, vous acceptez toutes les conditions énoncées dans l'Entente relative au compte.

Le Compte PC Argent^{MC} vous permet d'accéder à vos fonds de la façon décrite dans l'Entente relative au compte. Nous avons créé certaines caractéristiques avec lesquelles vous devrez vous familiariser en lisant l'Entente relative au compte et d'autres renseignements sur le Compte présentés sur le Site Web.

PC Finance. Par exemple, les Cartes associées au Compte fonctionneront sur le réseau Mastercard. Autrement dit, lorsque vous faites des achats, vous devez choisir « Crédit » au point de vente pour effectuer la transaction.

1.2. Portée

D'autres conditions relatives à votre Compte sont énoncées dans les documents suivants :

- Votre demande d'ouverture de Compte
- La déclaration au titulaire de carte remise avec votre Carte
- Les documents d'information sur le Compte

Les documents susmentionnés, et les conditions contenues dans le présent document, constituent votre Entente relative au compte. En cas d'incompatibilité entre l'un ou l'autre des documents susmentionnés et les conditions du présent document, la dernière version du présent document s'applique.

L'Entente relative au compte régit votre Compte PC Argent^{MC} et les Cartes ou autres appareils ou technologies permettant d'accéder au Compte à tout moment.

* /TM/MD/MC Marques de commerce de Loblaw's inc., utilisées sous licence.

Mastercard^{MD} est une marque déposée, et le concept de cercles est une marque de commerce de Mastercard International Incorporated. La Banque le Choix du Président est titulaire de licence pour les marques.

La carte Mastercard^{MD} Services financiers le Choix du Président^{MD} et le compte PC Argent^{MC} sont offerts par la Banque le Choix du Président. Le programme PC Optimum^{MC} est offert par les Services le Choix du Président inc.

1.3. Pourquoi est-ce important?

Le présent document est important parce qu'il énonce vos droits et responsabilités en tant que Titulaire de compte. En le lisant, vous apprendrez le fonctionnement du Compte PC Argent^{MC}. Il vous explique aussi la marche à suivre si vous croyez qu'il y a une erreur sur votre Relevé ou si votre Carte est perdue ou volée. Vous pouvez ainsi économiser temps et argent et protéger vos renseignements.

1.4. Modifications

Nous pouvons changer chacune des dispositions de l'Entente relative au compte, y compris les Documents d'information sur le compte à tout moment.

Un avis de modification vous sera transmis conformément à l'Entente relative au compte. Vous acceptez la modification dès que vous utilisez votre Compte après la prise d'effet de la modification.

Des modifications peuvent notamment être apportées aux frais, au fonctionnement de votre Compte ou aux caractéristiques qui peuvent y être incluses ou ajoutées ou en être retirées.

1.5. Que devez-vous faire?

Vous devez lire attentivement l'Entente relative au compte, y compris les documents énumérés à la clause 1.2 et vous assurer d'en bien comprendre les incidences sur vous. Si vous avez des questions, consultez la clause 22 « Comment communiquer avec nous » pour obtenir nos coordonnées.

Vous devriez aussi lire la politique relative au respect de la vie privée de Les Compagnies Loblaw limitée à l'adresse <https://www.loblaw.ca/fr/privacy.html>. Elle décrit la façon dont nous recueillons, utilisons et communiquons vos renseignements personnels.

Téléchargez ces documents et conservez-les en lieu sûr pour les consulter plus tard.

2. Lire et comprendre le présent document

Comme vous le constaterez ci-après, nous avons tenté de simplifier la lecture et la compréhension du présent document.

2.1. Organisation

Afin de simplifier les choses, l'information est présentée dans l'ordre où vous l'utiliserez. Nous commençons par la manière d'établir et d'utiliser votre Compte, puis passons aux différents types de transactions qui s'offrent à vous, à la protection optionnelle contre les découverts et à la marche à suivre si vous croyez avoir découvert une erreur ou inexactitude. Les titres et sous-titres vous aident à trouver plus facilement l'information que vous recherchez.

2.2. Définitions

Par souci de clarté, voici quelques termes définis importants et le sens que nous leur attribuons lorsque nous les utilisons. Lorsque ces termes comportent une majuscule initiale, ils indiquent notre intention

de les utiliser dans le sens qui leur est attribué dans la présente clause consacrée aux définitions. L'expression « en règle » et les mots « vous », « votre », « vos », « nous », « notre » ou « nos » auront toujours le sens indiqué ci-après, même s'ils ne comportent pas de majuscule initiale.

Carte

« Carte » : Les cartes en plastique ou autres instruments, appareils ou technologies que nous émettons ou fournissons pour donner accès au Compte, y compris les cartes en plastique, instruments, appareils ou technologies renouvelés ou remplacés.

Compte

« Compte » : Un Compte PC Argent^{MC}.

Compte d'objectifs

« Compte d'objectifs » : Une caractéristique de votre Compte accessible sur le Site Web PC Finance, au moyen de laquelle les Titulaires de compte peuvent choisir de suivre leurs objectifs d'épargne.

Documents d'information sur le compte

« Documents d'information sur le compte » : Les conditions et les renseignements s'appliquant à l'occasion à votre Compte, y compris les Relevés, le barème des frais et autres conditions applicables régissant votre Compte que nous pouvons vous fournir et qui font partie de l'Entente relative au compte.

en règle

« en règle » : L'observation de l'ensemble des conditions de l'Entente relative au compte.

Entente relative au compte

« Entente relative au compte » : Les conditions énoncées dans le présent document, les documents énumérés à la clause 1.2 et leurs futures versions modifiées, s'il en est.

NIP

« NIP » : Le numéro d'identification personnel. Il s'agit du code servant à accéder à votre Compte et à autoriser les transactions portées au Compte qui sont effectuées au moyen d'une Carte à puce.

nous, nos et notre

« nous », et ses dérivés, désignent la Banque le Choix du Président, le fournisseur du Compte PC Argent^{MC}.

Relevé

« Relevé » : Le document mensuel de l'historique des transactions de votre Compte qui vous est fourni en ligne et qui peut être consulté sur le Site Web PC Finance.

Représentant légal

« Représentant légal » : Un avocat ou un mandataire que vous nommez, ou un comité, un tuteur aux biens ou un représentant analogue nommé par un tribunal pour agir en votre nom à l'égard d'un Compte.

Site Web PC Finance

« Site Web PC Finance » : Le site Web que nous mettons à la disposition de nos clients et qui leur permet d'accéder à nos produits et services à l'occasion, notamment l'application pour votre appareil mobile.

Taux de majoration pour la conversion de devises

Dans le cas de transactions en devises, le « Taux de majoration pour la conversion de devises » correspond à un pourcentage du montant de la transaction effectuée avec votre Carte converti d'abord en dollars américains et ensuite en dollars canadiens au taux de change en vigueur à la date de la transaction. Ce pourcentage est décrit dans votre barème des frais.

TEF

« TEF » : Un transfert électronique de fonds pouvant être établi conformément à la clause 11.4 de l'Entente relative au compte.

Titulaire de compte

« Titulaire de compte » : La personne au nom de laquelle le Compte a été établi et qui, en tant que propriétaire, en est responsable.

vous, vos et votre

« vous », et ses dérivés, désignent le Titulaire de compte.

3. Votre entente avec nous

3.1. Vous comprenez les conditions de l'Entente relative au compte

En utilisant votre Compte, vous indiquez que vous comprenez, acceptez et approuvez les conditions qui sont énoncées dans l'Entente relative au compte et vous comprenez que nous pouvons la modifier en tout temps.

En utilisant votre Compte, vous indiquez que vous comprenez et acceptez les conditions du programme de fidélisation qui s'appliquent à votre Compte.

Les conditions de votre programme de fidélisation sont énoncées dans une entente distincte. La version courante des conditions du programme de fidélisation peut être consultée sur le site pcfinancial.ca/fr à l'onglet « Mentions légales ».

3.2. Vos responsabilités en tant que Titulaire de compte

En tant que Titulaire de compte, vous êtes responsable de l'observation des conditions de l'Entente relative au compte.

D'un point de vue juridique, vous et vos représentants successoraux et Représentants légaux, ainsi que vos et leurs successeurs et ayants droit, êtes liés par l'Entente relative au compte.

4. Utilisation de votre Compte

Lorsque vous utilisez votre Compte, nous vous fournissons des outils pour vous aider à gérer vos finances courantes. Le Compte vous permettra d'avoir accès à vos fonds. Sauf si vous avez et utilisez une protection optionnelle contre les découverts de votre Compte, nous ne vous prêtons pas de l'argent ni ne prélevons des intérêts. Nous avons certains droits et vous avez certaines responsabilités.

Lorsqu'un Titulaire de compte utilise sa Carte sans la présenter (comme dans le cas d'achats par téléphone, par la poste ou en ligne) ou lorsqu'une signature, un NIP ou un mot de passe n'est pas requis, les effets juridiques sont les mêmes que si la Carte avait été présentée et le reçu de caisse, signé, ou un NIP ou un mot de passe, fourni.

Vous pourriez être tenu de fournir des renseignements supplémentaires pour conclure certaines transactions en ligne. Nous ne pouvons pas empêcher les charges portées à votre Compte qui semblent avoir été autorisées.

4.1. Nos droits

Nous pouvons choisir de ne pas autoriser une transaction à tout moment et pour quelque motif que ce soit. Nous pouvons aussi demander des renseignements supplémentaires pour évaluer une demande de transaction ou pour évaluer et ajuster les caractéristiques de votre Compte.

Si nous soupçonnons une utilisation non autorisée ou frauduleuse de votre Compte, nous pouvons en bloquer l'utilisation sans vous donner de préavis. Vous devrez alors communiquer avec nous pour pouvoir réutiliser votre Compte.

Nous pouvons suspendre, annuler ou fermer votre Compte à tout moment pour quelque motif que ce soit sans avis.

Nous ne saurions être tenus responsables des dommages liés à votre Compte, notamment le refus d'accepter votre Carte ou un dépôt, ou l'impossibilité d'accéder à votre Compte, et nous ne sommes pas responsables des dommages particuliers ou des dommages indirects, même s'ils sont prévisibles.

Nous pouvons décider de ne pas renouveler ou remplacer une Carte pour quelque motif que ce soit.

Nous pouvons limiter le nombre de Comptes associés à un Titulaire de compte.

Nous pouvons refuser votre demande d'ouverture de Compte si nos critères d'ouverture de Compte ne sont pas respectés, tout comme nous pouvons refuser de poster une Carte à une adresse qui n'est pas au Canada.

Nous pouvons opérer compensation entre les sommes d'argent que vous nous devez et le solde d'un autre compte que vous détenez auprès de nous, d'une société membre de notre groupe ou d'un fournisseur externe qui offre des produits sous la bannière Loblaws Inc., sans vous en aviser.

Notre omission d'exercer l'un de nos droits ne signifie nullement que nous ne pouvons l'exercer ou nous ne l'exercerons pas à une autre occasion.

4.2. Vos responsabilités

Vous avez la responsabilité de garder votre Compte en règle.

Vous devez maintenir en tout temps une adresse électronique et un numéro de téléphone valides et fonctionnels pour accéder au Site Web PC Finance.

Vous êtes tenu de payer la totalité des montants portés au débit de votre Compte. Vous y êtes tenu même si ces montants ont été engagés après l'expiration d'une Carte ou après la fermeture ou la suspension de votre Compte.

4.2.1. Accès en ligne

Le Compte PC Argent^{MC} est un Compte en ligne uniquement. Vous devez établir vos authentifiants et accéder à l'occasion au Site Web PC Finance ou à l'application mobile pour consulter vos Relevés, transactions et les messages et mises à jour concernant votre Compte. Certaines mesures ne peuvent être prises que sur le Site Web PC Finance. Vos authentifiants constitueront l'équivalent d'une carte de signature pour le Compte. Vous devrez confirmer votre adresse électronique pour obtenir l'accès au Site Web PC Finance et valider tout changement subséquent apporté à votre adresse électronique. Si vous ne vous souvenez plus de vos authentifiants et qu'ils deviennent bloqués, vous ne pouvez pas les laisser bloqués. Vous devez communiquer avec nous immédiatement afin de rétablir votre accès au Site Web PC Finance.

4.2.2. Mises à jour sur le Compte fournies par voie électronique

Comme il s'agit d'un Compte en ligne, toutes les mises à jour associées au Compte PC Argent^{MC} vous seront fournies par voie électronique. Par conséquent, vous convenez que les mises à jour associées au

Compte vous seront transmises en format électronique et que vous ne les recevrez pas en format papier par la poste. Cette autorisation prend effet dès la soumission de votre demande d'ouverture de Compte.

Vous avez le droit de retirer votre consentement à tout moment et de demander l'arrêt de la transmission électronique des mises à jour associées au Compte. Il se peut que nous ne soyons pas en mesure d'assurer le service de votre Compte dans de tels cas et nous vous aviserons si nous devons fermer le Compte.

Les mises à jour qui vous seront fournies seront transmises à votre adresse électronique inscrite au dossier ou seront affichées dans votre centre de messagerie du Site Web PC Finance. Les mises à jour du Compte requises par la loi sont conservées sur le Site Web PC Finance pendant 7 ans. Il vous revient de conserver une copie de la mise à jour qui vous a été transmise.

Les mises à jour dont il est question dans la présente clause comprennent les mises à jour de l'Entente relative au compte, y compris des Documents d'information sur le compte (ce qui comprend la mise en place de nouveaux frais, l'augmentation ou la diminution du taux des frais existants) et toute autre mise à jour que nous sommes tenus de vous transmettre selon les lois applicables.

4.2.3. Vous devez vous assurer que le Compte est utilisé convenablement

Il s'agit d'un Compte personnel qui ne sera pas utilisé à des fins professionnelles. Nous pouvons fermer votre Compte, si nous déterminons qu'il est utilisé à des fins professionnelles.

Nous nous réservons le droit d'empêcher l'utilisation de votre Compte pour certains types de transactions que nous déterminons à l'occasion, notamment les transactions liées aux jeux de hasard en ligne/sur Internet.

Vous devez vous assurer de ne pas exercer d'activités irrégulières, illégales ou illicites, et de ne pas participer ou être associé à de telles activités, tout comme vous devez vous assurer de ne pas être lié à une activité commerciale qui, selon nous, est une activité commerciale restreinte.

Vous reconnaissez que la *Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes* et ses règlements d'application, dans leur version modifiée à l'occasion, s'appliquent au fonctionnement de votre Compte et que nous adopterons, de temps à autre, des politiques et des procédures pour nous acquitter des obligations liées aux déclarations, à l'identification de clients et à la tenue de dossiers prévues dans cette loi, lesquelles obligations peuvent être plus strictes que celles prévues dans les autres lois et la réglementation. Vous reconnaissez également que vous respecterez toutes ces politiques et procédures, selon le cas.

4.2.4. Vous êtes responsable de la sécurité du Compte

Vous devez vous assurer de maintenir secrets les NIP ou mots de passe liés à votre Compte (ce qui comprend les mots de passe ou les codes d'accès donnant accès à votre Compte en ligne ou permettant d'effectuer des transactions en ligne). Vous devez vous abstenir de faire ce qui suit :

- inscrire les NIP ou les mots de passe sur les Cartes

- garder les NIP ou les mots de passe sous forme écrite, notamment dans un portefeuille ou à la maison
- inscrire votre numéro de Carte et les NIP ou les mots de passe ensemble dans le même document
- conserver les NIP ou les mots de passe sur un support électronique
- divulguer les NIP ou les mots de passe à quiconque, y compris à une personne de notre centre d'appels ou à un tiers, ou en réponse à un courriel, que ce soit intentionnellement ou par accident

Si vous ne protégez pas convenablement les NIP ou les mots de passe liés à votre Compte, vous pourriez être tenu responsable des transactions portées à votre Compte que vous ne comptiez pas autoriser.

4.2.5. Tenez à jour les renseignements que vous nous avez fournis

Vous devez nous aviser sans délai de tout changement concernant vos renseignements personnels, y compris un changement concernant vos nom officiel, numéro de téléphone, adresse domiciliaire, adresse électronique ou adresse postale (si elle est différente de votre adresse domiciliaire). Vous devez également nous aviser de tout changement concernant votre situation professionnelle.

À des fins de résidence fiscale, vous devez également nous aviser de tout changement concernant votre province ou territoire de résidence. Si vous n'êtes plus un résident du Canada, nous pouvons fermer votre Compte. Dans un tel cas, vous paierez immédiatement tous les montants dus aux termes de l'Entente relative au compte, libres de tout impôt et de toute retenue d'impôt étranger et de toute retenue d'impôt. Si votre adresse postale est une route rurale ou une case postale, vous devez aussi nous fournir votre adresse municipale actuelle.

Nous pouvons vous demander de confirmer ou de mettre à jour vos renseignements personnels à tout moment, et vous devez répondre à cette demande.

Vous demeurez responsable même si nous ne pouvons vous joindre. Lorsqu'une Carte, un Relevé ou un avis que nous vous avons transmis nous est renvoyé pour cause d'adresse ou d'adresse électronique non valide, nous pouvons suspendre l'utilisation du Compte et cesser de vous envoyer d'autres Relevés ou avis jusqu'à ce que vous nous fassiez parvenir une adresse valide ou une nouvelle adresse, et suspendre l'utilisation du Compte jusqu'à ce que nous recevions de l'information à jour.

5. Objectifs

Nous pouvons vous offrir à l'occasion des fonctionnalités de gestion financière pour vous permettre d'établir des objectifs d'épargne. Vous pouvez transférer des fonds dans un Compte d'objectifs sur le Site Web PC Finance pour suivre les jalons d'épargne que vous avez franchis. Avant d'établir un objectif d'épargne, veuillez passer en revue les paiements en cours ou les obligations financières postdatées que vous pouvez avoir dans votre Compte afin d'éviter des frais pour insuffisance de fonds, puisque vous ne pourrez pas retirer des fonds du Compte d'objectifs pour régler tout retrait autorisé de votre Compte. Le solde de votre Compte d'objectifs sera distinct du solde de votre Compte PC Argent^{MC}. Vous pouvez cesser de suivre les jalons de vos objectifs d'épargne en transférant les fonds de nouveau dans votre

Compte. Vous pouvez fermer le Compte d'objectifs à tout moment. Nous pouvons limiter à tout moment le nombre de Comptes d'objectifs distincts que vous pouvez avoir.

6. Utilisation non autorisée de votre Compte / Cartes perdues ou volées

Votre responsabilité peut être limitée en cas d'utilisation non autorisée de votre Compte.

6.1. Nous aviser sans délai

Sauf avis contraire de votre part, nous considérerons que vous avez autorisé toutes les transactions portées à votre Compte.

Vous devez nous informer sans délai de quelque perte, vol ou utilisation non autorisée réel ou soupçonné d'une Carte, d'un NIP ou d'un mot de passe ou de toute autre utilisation non autorisée de votre Compte.

Appelez-nous sans frais au 1 866 246-7262 (ou à frais virés au 647 426-1343 si vous êtes à l'extérieur du Canada et des États-Unis). Nous pouvons prendre toutes les mesures que nous estimons nécessaires pour récupérer la Carte visée, et aussi déclarer la perte, le vol ou l'utilisation non autorisée aux autorités compétentes.

6.2. Transactions non autorisées

Vous ne serez pas tenu responsable d'une transaction non autorisée effectuée au moyen de votre Compte, si les conditions suivantes sont réunies :

- votre Compte est en règle
- vous avez pris des précautions raisonnables pour

protéger vos Carte, NIP, mots de passe et renseignements sur votre Compte tel qu'il est décrit dans l'Entente relative au compte

- vous avez signalé moins de deux activités non autorisées au cours des douze derniers mois
- aucun Titulaire de compte ne tire profit de la transaction
- vous nous signalez la transaction non autorisée dès que vous en prenez connaissance, et au plus tard dans les 30 jours qui suivent la date du Relevé sur lequel paraît la transaction pour la première fois
- vous collaborez sans réserve à notre enquête

Vous ne serez pas tenu responsable des transactions non autorisées portées à votre Compte au moyen de la Carte après que vous nous avez avisés de la perte, de l'utilisation irrégulière ou du vol de la Carte.

7. Protégez l'accès au Compte

7.1. Établir et modifier les NIP

Lorsque vous recevez et activez votre nouvelle Carte, vous devez établir un NIP. Lorsque vous établissez ou modifiez un NIP, vous ne devez pas choisir un NIP facilement identifiable, comme une date de naissance, un numéro de téléphone ou un NIP que vous utilisez pour d'autres comptes. Le NIP que vous choisissez doit aussi être conforme à nos directives d'établissement ou de modification de votre NIP.

Si vous avez oublié votre NIP, devez établir un nouveau NIP ou souhaitez modifier votre NIP, vous pouvez le faire sur le Site Web PC Finance ou en communiquant avec nous au numéro de téléphone indiqué au verso de votre Carte.

8. Nos droits à l'égard des demandes de dépôts dans le Compte

Toutes les demandes de dépôts, y compris les transferts électroniques de fonds, doivent être conformes aux lois applicables de chaque territoire dans lequel ils sont traités, ainsi qu'à toute autre spécification que nous pouvons fournir à l'occasion.

Nous pouvons faire ce qui suit :

- présenter et remettre les chèques pour paiement, compensation, encaissement, acceptation ou autre motif, de la façon que nous jugeons indiquée
- accepter et remettre toute forme de règlement ou de paiement pour tout dépôt, de la façon que nous jugeons indiquée
- rejeter toute demande de dépôt qui n'est pas conforme à nos politiques et normes ou qui n'est pas conforme aux règlements administratifs, aux règlements et aux normes de Paiements Canada

Nous ne sommes pas responsables des actes et des omissions de tiers qui peuvent se produire dans l'envoi, la réception ou le traitement de demandes de dépôts. Les frais applicables peuvent être déduits du montant du dépôt demandé.

Vous êtes tenu de faire ce qui suit :

- confirmer que chaque dépôt fait à votre Compte a été envoyé, reçu, vérifié, accepté et traité comme prévu
- respecter les lois applicables, ainsi que les limites, exigences et restrictions que d'autres institutions peuvent fixer pour l'envoi, la réception ou le traitement d'un dépôt.

Vous reconnaissez que nous avons le droit de retenir le produit de tout dépôt demandé dans un Compte.

9. Effets retournés

Tous les dépôts dans le Compte sont sujets à vérification et, le cas échéant, sont crédités sous réserve du paiement final par l'institution financière qui transmet votre dépôt. Il se peut que les dépôts dans le Compte soient refusés, ne soient pas réglés ou soient payés, mais retournés par la suite. Cela peut se produire soit pendant ou après l'expiration de la période de retenue, soit après que nous ayons levé la retenue. Il se peut qu'un dépôt soit retourné, y compris en cas de contrefaçon, de falsification, d'altération, de vol ou de fraude. Nous ne garantissons pas un dépôt dans un Compte. Si un dépôt est retourné, y compris après l'expiration d'une période de retenue et que les fonds pouvaient être retirés, nous porterons le montant du dépôt retourné au débit de votre Compte, annulerons tout crédit accordé et facturerons les frais applicables.

10. Ajustements

Nous pouvons débiter ou ajuster votre Compte, même si ce débit ou ajustement crée un découvert ou entraîne un découvert supérieur à la limite de protection contre les découverts de votre Compte. Ces débits ou ajustements peuvent viser ce qui suit :

- tout montant qui, selon nous, a été porté au crédit du Compte, ou par ailleurs vous a été payé ou a été payé en votre nom, en raison de ce qui suit :
 - une erreur;
 - une transaction effectuée sans votre autorisation;
 - un dépôt qui peut être frauduleux ou non autorisé de quelque façon que ce soit, y compris par suite d'une modification importante ou d'un endossement ou d'une signature falsifiés, frauduleux, non autorisés, manquants ou incomplets, ou pour lequel nous sommes incapables de recevoir un règlement ou un paiement irrévocable;
- une réclamation pour fraude contre le dépôt, les fonds ou le paiement ou si nous croyons que le paiement a été effectué à la suite d'une activité frauduleuse, illégale ou irrégulière;
- un dépôt refusé, non payé ou payé, mais qui est retourné par la suite pour quelque raison que ce soit;
- s'il s'agit d'un duplicata de dépôt.

Vous renoncez à tout droit de présentation pour paiement, d'avis de refus de paiement, de protêt et d'avis de protêt visant tous les dépôts nécessitant une telle mesure. Autrement dit, en cas de transaction falsifiée, frauduleuse ou par ailleurs irrégulière associée à une demande de dépôt, nous pouvons prendre immédiatement les mesures que nous jugeons indiquées sans en aviser les parties concernées afin d'éviter des retards qui pourraient dans certains cas compromettre la sécurité de votre Compte ou de notre activité.

Vous convenez que vous n'acquiescez pas de droits sur les fonds déposés dans votre Compte par erreur simplement parce que le dépôt a été effectué, quelle que soit la durée pendant laquelle les fonds demeurent dans le Compte.

Si vous ne disposez pas de fonds suffisants dans votre Compte à la suite d'un ajustement, vous acceptez de nous payer immédiatement les montants dus et vous engagez votre responsabilité à notre égard pour tous les montants dus.

Si l'ajustement comporte une conversion de devises en dollars canadiens ou de dollars canadiens en devises, vous acceptez d'être responsable des pertes ou des coûts associés à la conversion en devises, et nous pouvons les imputer à votre Compte. Le taux de change peut nous faire gagner de l'argent à la conversion.

11. Types de transactions

Les différents types de transactions sont traités différemment. Les types de transactions les plus courants qui devraient figurer sur votre Relevé sont les achats, les paiements de factures, les dépôts, les retraits, les transferts électroniques de fonds et les frais.

11.1.1. Les retenues de commerçants ont une incidence sur votre solde disponible

Votre Carte fonctionne sur le réseau Mastercard. Par conséquent, certains commerçants peuvent avoir recours à des « retenues » et à des « blocages » visant votre Carte qui ont une incidence sur le solde disponible de votre Compte. Par exemple, les stations-service, les hôtels, les services de location de voitures, les restaurants et les spas peuvent obtenir des autorisations préalables d'au moins 20 % du montant final de la transaction, ce qui aura une incidence sur le solde disponible dans votre Compte tant que le commerçant n'a pas levé la retenue. Nous ne sommes pas en mesure de lever une retenue qui a été faite par un commerçant. Lorsque vous effectuez un achat chez ces commerçants, renseignez-vous sur les retenues qui pourraient viser votre Compte avant d'effectuer la transaction. Dans une station-service, concluez la transaction avec le pompiste au lieu de payer à la pompe pour éviter une retenue.

11.2. Transactions par paiements automatiques

Une autre caractéristique de votre Carte vous permet, pour des raisons pratiques, d'autoriser au préalable des commerçants à recevoir des paiements automatiques de votre Compte, généralement sur une base périodique, au moyen de la Carte.

11.2.1. Vous êtes responsable de toutes les transactions par paiements automatiques

Vous êtes responsable de toutes les transactions par paiements automatiques portées à votre Compte, même celles qui peuvent y avoir été portées après que vous avez demandé la fermeture de votre Compte ou que vous avez demandé au commerçant de cesser de porter à votre Compte ces transactions par paiements automatiques.

11.2.2. Avisez les commerçants des changements apportés à votre Compte

Lorsqu'un nouveau numéro de Carte ou une nouvelle date d'expiration vous sont fournis, vous devez en aviser les commerçants avec lesquels vous avez mis en place des transactions par paiements automatiques.

11.2.3. Certains commerçants peuvent être automatiquement avisés des changements apportés à votre Compte

Certains commerçants peuvent s'inscrire auprès de Mastercard Worldwide Inc. pour recevoir des mises à jour automatiques concernant votre Carte, comme un changement de numéro de Carte, de date d'expiration et d'état de votre Compte. À moins que vous ne choisissiez de ne pas participer à ce programme en nous appelant au numéro indiqué au verso de votre Carte, ces commerçants recevront ces mises à jour. Puisque ce ne sont pas tous les commerçants qui s'inscrivent à ce service de Mastercard Worldwide Inc., vous demeurez tenu d'aviser les commerçants avec lesquels vous avez mis en place des transactions par paiements automatiques.

11.3. Dépôts et retraits

Les retraits sont des transactions par lesquelles vous retirez des fonds de votre Compte sous forme d'espèces, notamment les transactions suivantes :

- obtenir des espèces d'un guichet automatique bancaire qui accepte Mastercard
- obtenir des espèces en personne au comptoir d'un établissement émetteur de Mastercard
- tout Taux de majoration pour la conversion de devises applicable (si votre transaction est en devises).

Vous pouvez déposer des fonds dans votre Compte ou en retirer par téléphone, sur le Site Web PC Finance ou par tout autre moyen que nous pouvons fournir à l'occasion. Les dépôts ne peuvent être effectués qu'en dollars canadiens. Nous n'acceptons pas de devises, de cryptomonnaie ou toute autre forme de monnaie pour les dépôts dans un Compte.

Nous pouvons fixer des limites sur les transactions et/ou les soldes, et ces limites peuvent être modifiées de temps à autre sans préavis. Nous pouvons refuser votre dépôt ou votre retrait si vous tentez de dépasser ces limites.

11.3.1 Notification de montant de crédit disponible faible

En vigueur au plus tard le 30 juin 2022, si le montant de crédit disponible pour votre compte est inférieur à 100 \$ ou à un autre montant de votre choix, nous enverrons une notification à l'adresse courriel que vous avez fournie pour votre compte afin de vous informer du montant de crédit disponible actuel et de la façon d'éviter les frais connexes. Vous pouvez modifier le montant déterminé par défaut de 100 \$ ou choisir de ne pas recevoir de notification par l'entremise du site Web de PC Finance.

11.4. Transferts électroniques de fonds

11.4.1. Nous autoriser à effectuer un transfert électronique de fonds et à débiter vos Comptes externes liés

En reliant un ou plusieurs comptes financiers externes à votre profil de compte, vous serez en mesure de demander un TEF en provenance et à destination de ces Comptes. Chaque TEF se déroulera

conformément aux règles établies par Paiements Canada et sera admissible à titre de débit préautorisé par transfert de fonds conformément à ces règles.

En concluant l'Entente relative au compte, vous nous autorisez à traiter les débits et les crédits visant vos Comptes liés selon les montants, les dates et les fréquences que vous nous indiquez régulièrement. Vous convenez que ces indications seront conformes à l'entente relative au compte que vous avez conclue avec l'institution financière où vous avez ouvert le compte lié et qu'aucune autorisation supplémentaire n'est requise pour traiter un TEF à destination ou en provenance de vos comptes financiers externes.

Nous ne procéderons à un TEF à destination ou en provenance de votre Compte que selon vos directives. Vous pouvez nous demander d'effectuer un TEF ponctuel ou un TEF qui se répète à intervalles fixes quotidiens, hebdomadaires ou mensuels. Les TEF ne peuvent comporter que des montants fixes. Vous devez veiller à ce que des directives exactes concernant les TEF requis nous soient fournies.

11.4.2. Annulation

Vous pouvez annuler un TEF prévu en ouvrant une session sur le Site Web PC Finance et en demandant l'annulation du prochain transfert de fonds prévu. Vous devez donner un préavis d'annulation d'au moins 48 heures avant le prochain TEF prévu. Vous pouvez également obtenir un formulaire d'annulation type ou d'autres renseignements sur l'annulation à l'adresse www.paiements.ca.

11.4.3. Préavis

Vous acceptez de renoncer à votre droit de recevoir un préavis du montant de tous les TEF et reconnaissez que vous n'avez pas besoin d'un préavis du montant d'un TEF avant son traitement.

Vous acceptez de ne pas recevoir d'avis écrit de notre part concernant le montant à débiter ou les dates d'échéance du débit. Lorsque vous choisissez des TEF prévus à une date ultérieure ou des TEF récurrents, veuillez prendre note de leurs dates lorsque vous donnez vos directives. Vous devez vous assurer qu'il y a suffisamment de fonds dans votre Compte le jour où un TEF doit être traité afin de procéder à un TEF à une date ultérieure ou à un TEF récurrent. Des frais pour insuffisance de fonds vous seront facturés si un TEF ne peut pas être effectué de votre Compte en raison de fonds insuffisants. Vous êtes également responsable des frais imposés par votre autre institution financière à l'égard des débits ou des crédits portés à votre ou vos comptes externes.

11.4.4. Recours

Vous disposez de certains recours si un débit n'est pas conforme à l'Entente relative au compte. Par exemple, vous avez droit au remboursement de tout débit qui n'est pas autorisé ou qui n'est pas conforme à la présente clause 11.4. Pour obtenir plus de renseignements sur les recours à votre disposition, veuillez communiquer avec votre autre institution financière ou consulter le site Web www.paiements.ca.

11.4.5. Coordonnées

Pour obtenir plus de renseignements sur un TEF, vous pouvez communiquer avec nous à PC Finance, C.P. 101, Succursale A, Toronto (Ontario) M5W 1A2; téléphone : 1 866 246-7262; www.pcfincial.ca/fr.

11.5. Frais

Nous ne facturons pas de frais bancaires quotidiens pour maintenir votre Compte chez nous. Le barème des frais décrit les frais payables pour certains services qui s'appliquent à votre Compte. Nous imputerons des frais à votre Compte lorsqu'ils s'appliquent et que l'événement particulier décrit dans les Documents d'information sur le compte se produit.

11.6. Conditions supplémentaires concernant les programmes de fidélisation et les programmes facultatifs

Nous pouvons mettre à votre disposition des services particuliers, des programmes de fidélisation, des adhésions ou des avantages à l'occasion. Certains de ces services et avantages peuvent faire partie des caractéristiques de votre Compte, alors que dans d'autres cas, vous devez vous y inscrire ou les acquérir séparément. Les services et avantages du Compte sont assujettis à des conditions supplémentaires qui peuvent changer de temps à autre. Il s'agit de services et d'avantages que nous ou le fournisseur de services pouvons modifier ou annuler moyennant tout avis requis. Il se peut que certains services et avantages soient fournis par des tiers. Nous ne sommes pas responsables des services ou avantages que nous ne fournissons pas directement. Vous devez traiter directement avec le fournisseur de ces services ou avantages en cas de différend.

Vous pourriez parfois être admissible à certaines offres promotionnelles. Lorsque vous participez à une offre promotionnelle, vous devez en respecter les conditions additionnelles, lesquelles font aussi partie de l'Entente relative au compte. Vous convenez que les points de fidélité que vous recevez représentent une remise sur nos frais.

11.7. Intérêts

Le Compte PC Argent^{MC} ne verse pas d'intérêts sur les soldes détenus dans le Compte, y compris sur les Comptes d'objectifs.

12. Directives de paiement et d'annulation de paiement

12.1. Directives de paiement

Vous pouvez nous donner des directives de paiement de quelque manière que nous avons autorisée.

Si vous nous donnez des directives d'effectuer des paiements ou de transférer des fonds aux bénéficiaires, notamment des directives de régler des factures, vous reconnaissez que les directives occasionneront un retrait de fonds de votre Compte à la date à laquelle vous donnez les directives ou, dans le cas de paiements postdatés, à une date ultérieure. Vous reconnaissez que les bénéficiaires

pourraient ne pas considérer que les paiements ont été reçus à la date à laquelle les directives ont été données ou, dans le cas de paiements postdatés, à la date ultérieure. Veuillez consulter l'information sur le Compte sur le Site Web PC Finance pour obtenir des précisions sur les échéanciers et autres périodes et dates limites concernant les directives de paiement qui nous sont données.

Nous ne sommes pas responsables des pertes résultant de différends avec le bénéficiaire, comme lorsqu'un bénéficiaire ne vous crédite pas d'un paiement pour quelque raison que ce soit (même si ce bénéficiaire ne figure plus sur votre liste de bénéficiaires), vous facture des frais de retard ou des intérêts ou ne vous fournit pas les biens ou services achetés ou lorsque les biens ou services ne vous conviennent pas. Vous acceptez de régler votre différend directement avec ce bénéficiaire.

Il vous incombe de vous assurer que tous les renseignements sur les bénéficiaires (dont leurs numéros de compte, noms ou adresses électroniques) qu'il nous faut pour exécuter vos directives de paiement à un bénéficiaire sont exacts en tout temps.

Nous pouvons, sans préavis, mettre à jour les renseignements sur vos bénéficiaires, dont leurs numéros de compte, noms ou adresses électroniques, si l'un d'entre eux nous avise d'un changement ou si nous le jugeons nécessaire. Nous pouvons, à notre seule appréciation et sans vous donner de préavis, retirer un bénéficiaire de la liste des bénéficiaires auxquels vous pouvez effectuer un paiement par notre entremise.

Nous pouvons, à notre seule appréciation et sans vous donner de préavis, refuser de donner suite à une directive qui semble avoir été donnée par vous, notamment les directives concernant les paiements postdatés. Nous pouvons également le faire, si nous croyons que vous vous livrez ou que le destinataire du paiement ou toute autre partie susceptible d'en bénéficier se livre à une activité frauduleuse, illégale ou irrégulière, ou qu'une erreur ou une omission s'est produite.

Vous reconnaissez que certains paiements électroniques de votre Compte à certains bénéficiaires peuvent nécessiter une autorisation préalable d'un montant désigné, ce qui soumet ce montant à une retenue dans votre Compte.

12.2. Annulation de paiement

Vous devez vous assurer que le débit frappé d'opposition ou annulé n'a pas déjà été payé ou traité au moyen du Compte. Nous vous demanderons de fournir certains renseignements pour traiter l'opposition au paiement, mais vous devez également savoir que :

- nous ne donnons pas d'avis de directives d'opposition au paiement; il vous incombe de vous assurer que le bénéficiaire a été avisé;
- la production et le traitement d'une directive d'opposition au paiement n'ont pas nécessairement d'incidence sur l'obligation légale envers le bénéficiaire ou une autre personne. Il faut communiquer directement avec le bénéficiaire pour annuler tout contrat conclu avec lui;
- nous ne garantissons pas que le débit ne sera pas encaissé ou exécuté même si la directive d'opposition au paiement a été traitée;
- nous ne sommes pas responsables des pertes résultant d'une directive d'opposition au paiement.

13. Protection optionnelle contre les découverts

13.1. Admissibilité

Vous pouvez présenter une demande pour protection contre les découverts, qui est une protection automatique contre les soldes à découvert de votre Compte résultant d'une transaction sur votre Compte que nous avons autorisée. Pour obtenir cette protection contre les découverts, tous les demandeurs doivent consentir à une vérification de solvabilité. Nous pouvons refuser de vous accorder la protection contre les découverts si vos antécédents de crédit ne répondent pas à nos critères. Nous devons vous approuver et recevoir toute la documentation nécessaire à l'activation avant qu'un Compte ne soit protégé contre les découverts.

14. Monnaie du Compte et conversion

À moins d'indication contraire dans les Documents d'information sur le compte, tous les frais et intérêts sont facturés en dollars canadiens. Nous n'accepterons ni ne traiterons un crédit ou un débit à un Compte dans une monnaie autre que le dollar canadien. Cependant, nous pouvons, à notre seule appréciation, convertir la transaction demandée au taux de change applicable que nous ou notre fournisseur de services établissons à cette fin. Le taux de change en vigueur à la date à laquelle vous demandez un service peut être différent du taux en vigueur à la date à laquelle la transaction est effectuée. Nous ne sommes pas responsables des pertes associées aux conversions de devises que vous pourriez subir.

15. Transactions en devises

15.1. Comment nous convertissons les transactions en devises

Si vous effectuez ou retournez des achats, obtenez des avances de fonds ou recevez une note de crédit ou un remboursement dans une autre monnaie que le dollar canadien, le montant de la transaction sera alors converti en dollars canadiens avant d'être porté à votre Compte. Les crédits en devises portés à votre Compte seront aussi convertis en dollars canadiens. Chaque conversion en dollars canadiens sera effectuée aux taux de change établis par Mastercard International Incorporated en vigueur à la date à laquelle nous traitons la transaction. Le taux de change peut être différent du taux en vigueur à la date de la transaction. Pour les transactions effectuées dans certaines devises, la devise sera d'abord convertie en dollars américains, puis en dollars canadiens.

15.2. Taux de majoration pour la conversion de devises dans le cas de transactions en devises

Le taux servant à convertir les transactions en devises est constitué du taux de change de Mastercard et du Taux de majoration pour la conversion de devises qui vous a été communiqué dans les Documents d'information sur le compte. Le Taux de majoration pour la conversion de devises ne vous est pas remboursé si vous recevez un remboursement en devises. Le taux de change de Mastercard et le Taux de majoration pour la conversion de devises sont inclus dans le montant de la transaction en dollars

canadiens figurant sur votre Relevé, et reçoivent à tous égards le même traitement que le type de transaction visé (achat ou retrait de fonds).

16. Votre Relevé

Votre Relevé mensuel vous donne de l'information détaillée sur le Compte. Examinez-le et signalez-nous toute erreur sans délai.

16.1. Vous devez nous signaler toute erreur dans votre Relevé

Si vous remarquez une erreur dans votre Relevé, vous devez nous en aviser dans les 30 jours qui suivent la date du Relevé. Veuillez consulter la clause 22 « Comment communiquer avec nous » pour obtenir nos coordonnées. Si vous ne nous avisez pas d'une erreur dans les 30 jours qui suivent la date du Relevé, le Relevé sera alors réputé complet et exact, sauf dans le cas de crédits ou de dépôts incorrectement portés au Compte (que nous pouvons corriger à tout moment).

17. Contestation de frais

17.1. Entendez-vous avec le commerçant

Si vous avez des problèmes avec un produit ou un service acheté au moyen de votre Compte, vous devez régler le problème directement avec le commerçant.

Si vous vous attendez à ce qu'un commerçant applique un crédit à votre Compte, surveillez votre Compte attentivement et, si le crédit n'est pas appliqué dans les 30 jours, communiquez alors avec nous soit en vous connectant à votre compte en ligne soit par téléphone au numéro indiqué au verso de votre Carte.

17.2. Crédits pour frais contestés

Si vous avez contesté des frais portés à votre Compte et que nous recevons un crédit du commerçant, les droits et réclamations que vous pouvez avoir à l'égard du montant contesté nous sont alors automatiquement cédés. C'est-à-dire que nous affecterons les montants associés à la contestation réglée à votre Compte.

18. Nomination d'un Représentant légal

Vous pouvez nommer un Représentant légal pour agir en votre nom à l'égard d'un Compte. Nous pouvons, toutefois, refuser d'accepter cette nomination si elle ne nous satisfait pas. Nous pouvons également refuser d'accepter une transaction effectuée par un Représentant légal ou demander que certaines conditions soient remplies avant d'accepter une transaction. Vous acceptez que votre Représentant légal consulte l'historique de votre Compte et les détails des transactions dans le Compte.

19. Manquement

Vous manquerez à vos obligations prévues dans l'Entente relative au compte et votre Compte ne sera pas en règle à la survenance de l'un ou l'autre des cas suivants :

- vous n'effectuez pas votre paiement à sa date d'échéance, lorsque vous bénéficiez de la protection contre les découverts
- vous utilisez le Compte d'une manière interdite par nous ou les lois ou d'une manière inappropriée
- vous ne respectez pas quelque autre condition de l'Entente relative au compte
- vous faites faillite ou devenez insolvable

En cas de manquement à vos obligations prévues dans l'Entente relative au compte :

- nous pouvons demander le paiement immédiat de tous les montants dus sur votre Compte, si vous bénéficiez de la protection contre les découverts
- en outre, vous devez payer tous les frais juridiques que nous engageons pour le recouvrement de votre paiement

20. Date de prise d'effet de l'Entente relative au compte et dispositions d'annulation

20.1. Date de prise d'effet du Compte et de l'Entente relative au compte

Lorsque vous demandez l'ouverture d'un Compte et acceptez les conditions de l'Entente relative au compte, quelques exigences doivent encore être remplies avant que le Compte puisse être ouvert et qu'une entente officielle soit établie entre nous relativement au Compte. Une fois que toutes ces exigences sont remplies, nous vous enverrons un courriel confirmant que le Compte est ouvert et que l'Entente relative au compte constitue une entente entre nous relativement au Compte. La date à laquelle nous vous envoyons cette confirmation constituera la date de l'Entente relative au compte.

20.2. L'une ou l'autre des parties peut annuler l'Entente relative au compte

Nous pouvons annuler l'Entente relative au compte ou fermer votre Compte ou en suspendre l'accès, à tout moment, sans vous donner de préavis. Nous pouvons refuser d'accepter une transaction soit avant soit après l'annulation, la fermeture ou la suspension.

Vous pouvez aussi fermer votre Compte en nous en avisant par écrit au moyen d'une lettre envoyée à l'adresse indiquée à la clause 22 « Comment communiquer avec nous » ou en nous téléphonant au numéro indiqué au verso de votre Carte.

20.3. Vous demeurez responsable de tous les montants dus

En cas de fermeture ou de suspension de votre Compte, vous demeurez responsable de tous les montants dus dans le Compte, y compris de la totalité des intérêts additionnels et des paiements

automatiques qui peuvent être portés à votre Compte, et l'Entente relative au compte conserve son plein effet jusqu'à ce que vous nous ayez payé tous ces montants.

Il vous incombe de communiquer avec tous les commerçants avec lesquels vous avez mis en place des transactions par paiements automatiques afin d'annuler ces paiements.

20.4. Vous devez détruire l'ensemble des Cartes

Nous sommes propriétaires de l'ensemble des Cartes émises relativement à votre Compte. Dès la fermeture ou la suspension de votre Compte, vous devez immédiatement détruire de manière sécuritaire l'ensemble des Cartes inutilisées émises relativement à votre Compte conformément à nos directives. Si nous vous le demandons, vous devez nous les rendre.

21. Ce que vous devez également savoir

21.1. Communications par voie électronique

Nous pouvons accepter vos messages électroniques comme des communications transmises « par écrit ». Nous acceptons vos communications par voie électronique pour des raisons de commodité, et elles demeurent néanmoins légalement exécutoires à votre égard.

Afin de communiquer avec nous par voie électronique, vous pourriez avoir à respecter des mesures de sécurité que nous pouvons instaurer tant pour votre protection que pour la nôtre.

Nous pouvons nous fonder sur des directives que nous recevons par voie électronique et qui, selon nous, proviennent de vous, notamment les demandes par voie électronique de modification de la limite de votre protection contre les découverts.

21.2. Cession

Nous pouvons vendre, céder ou transférer la totalité ou une partie de nos droits et obligations prévus dans l'Entente relative au compte sans vous en aviser et communiquer des renseignements sur vous et sur votre Compte à la personne physique ou morale à laquelle nous vendons, cédon ou transférons ces droits et obligations.

21.3. Lois applicables

L'Entente relative au compte est régie par les lois de la province d'Ontario et les lois du Canada qui s'y appliquent et interprétée conformément à ces lois. Tout différend relié au Compte ou à l'Entente relative au compte relève exclusivement de la compétence des tribunaux de votre province ou territoire de résidence au Canada.

22. Comment communiquer avec nous

Nous portons un grand intérêt à l'opinion de nos clients et vous encourageons à communiquer avec nous. Notre centre de service à la clientèle s'occupe des questions et des commentaires au sujet de votre Compte. Pour parler à une personne qui connaît bien les modalités de la présente entente et pour

toute autre question concernant votre compte, communiquez avec nous en utilisant les moyens ci-dessous.

Veillez prendre note que, pour des raisons de sécurité, nous ne répondons pas à des questions portant sur un Compte par courriel. N'indiquez pas votre numéro de Carte dans les courriels que vous nous envoyez. Pour des questions portant sur un Compte, veuillez plut ôt nous téléphoner ou communiquer avec nous par l'intermédiaire de notre site Web sécurisé à l'adresse pcfinancial.ca/fr. Vous pouvez communiquer avec nous de l'une ou l'autre des manières suivantes :

Courriel : communiquez@pcmastercard.pcfinancial.ca (questions d'ordre général seulement)

Poste : Compte PCArgent^{MC}
C.P. 101
Succursale A
Toronto (Ontario) M5W 1A2
Téléphone : 1 866 246-7262

23. Comment régler vos différends avec nous

Processus de règlement des plaintes des consommateurs de la Banque le Choix du Président.

La Banque le Choix du Président s'engage à régler toute plainte d'un client de façon équitable et rapide. Nous apprécions vos commentaires et vous invitons à communiquer avec nous pour formuler votre plainte afin de nous donner la possibilité de résoudre vos problèmes. Si vous avez une plainte à formuler, veuillez suivre les étapes qui suivent.

Étape 1 : Notre équipe du service à la clientèle est votre première ressource.

Vous pouvez transmettre votre plainte à notre équipe du service à la clientèle en remplissant un formulaire sur le Web, par courriel ou par téléphone.

En ligne : Ouvrez une session en ligne et utilisez le formulaire de plainte figurant dans le centre de soutien.

Site Web : www.pcfinance.ca/plaintes

Par la poste : Services financiers le Choix du Président
C.P. 4403, succursale A
Toronto (Ontario) M5W 5Y4

Par téléphone : 1 866 246-7262

Notre équipe du service à la clientèle s'occupe habituellement des plaintes et prend des décisions à l'égard de celles-ci. Il s'agit de notre premier palier d'intervention pour le traitement des plaintes. Une fois que vous aurez transmis une plainte, vous recevrez une confirmation indiquant que nous l'avons bien reçue et que nous l'examinons. En tout temps au cours du processus, vous pouvez demander à ce que votre plainte soit transmise à la direction des services aux clients de PC Finance. Nous vous invitons à nous joindre en utilisant l'un des moyens indiqués ci-dessus et, si possible, fournir le numéro de

référence indiqué dans notre avis de confirmation.

Étape 2 : La direction des services aux clients de PC Finance traite toute plainte qui lui est transmise.

Si l'équipe du service à la clientèle ne peut pas régler la plainte dans les 14 jours suivant sa réception, nous transférons votre plainte à la direction des services aux clients de PC Finance.

Vous pouvez joindre la direction des services aux clients par courriel à l'adresse customercare@pcbank.ca, par la poste à l'adresse indiquée à l'étape 1 ou par téléphone au 1 866 822-8775. Si possible, veuillez fournir le numéro de référence indiqué dans notre avis de confirmation.

Étape 3 : Le bureau d'appel des plaintes

Si la direction des services aux clients de PC Finance ne règle pas la plainte à votre satisfaction, vous pouvez vous adresser au bureau d'appel des plaintes de PC Finance pour demander une évaluation. Le bureau d'appel des plaintes de PC Finance évalue toute plainte non résolue. Bien que le bureau d'appel des plaintes de PC Finance ne soit pas indépendant de la Banque le Choix du Président, il vous aidera à obtenir un règlement équitable et raisonnable. **Veuillez noter que le bureau d'appel des plaintes de PC Finance ne peut accepter votre demande d'examen que si votre plainte a déjà été traitée par la direction des services aux clients.** Si vous n'avez pas franchi l'étape 2 ci-dessus, votre dossier sera transmis pour évaluation à l'équipe de direction des services aux clients de PC Finance avant que le bureau d'appel des plaintes de PC Finance n'intervienne.

Vous pouvez joindre le bureau d'appel des plaintes de PC Finance directement par courriel à cao-bap@pcbank.ca, par téléphone au 1 855 662-8377 ou par la poste à l'adresse suivante : Bureau d'examen des plaintes de PC Finance, 600-500, boulevard Lakeshore Ouest, Toronto (Ontario) M5V 2V9.

Veuillez noter qu'avant le 30 juin 2022, le bureau d'examen des plaintes de PC Finance peut encore être nommé Ombudsman de la Banque le Choix du Président.

24. Votre droit à un examen indépendant

Si nous ne pouvons pas régler votre plainte, vous avez le droit d'en demander un examen indépendant.

24.1. Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)

Ombudsman des Services Bancaires et d'investissement (OSBI)

Si vous avez suivi ce processus et que le résultat de l'évaluation effectuée par le bureau d'appel des plaintes de PC Finance ne vous satisfait pas, ou si votre plainte n'est pas résolue ou classée dans les cinquante-six (56) jours suivant sa réception à la Banque le Choix du Président, vous pouvez communiquer avec l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI), qui est un organisme indépendant de la Banque le Choix du Président et qui offre un service gratuit de résolution de différend. Vous pouvez transmettre votre plainte à l'OSBI dans les cent-quatre-vingts (180) jours suivant notre réponse définitive. Vous pouvez joindre l'OSBI par téléphone au 1 888 451-4519, par télécopieur au 1 888 422 2865, par courriel à l'adresse ombudsman@osbi.ca, par la poste à l'adresse

Ombudsman des services bancaires et d'investissement, 20, rue Queen Ouest, bureau 2400, C.P. 8, Toronto (Ontario) M5H 3R3 ou visiter le site Web de l'OSBI sur www.osbi.ca

Veuillez noter qu'à compter du 30 juin 2022, vous pouvez également joindre l'OSBI si votre plainte n'est pas réglée ou classée dans les cinquante-six (56) jours suivant sa réception à la Banque le Choix du Président.

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

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) veille à ce que les institutions financières sous réglementation fédérale, comme la Banque le Choix du Président, respectent les lois fédérales en matière de protection des consommateurs, de codes de conduite et d'engagements publics adoptés volontairement. Voici les coordonnées de l'ACFC. Vous pouvez communiquer avec l'ACFC selon les moyens qui suivent. Par écrit : Agence de la consommation en matière financière du Canada, 427, avenue Laurier Ouest, 6^e étage, Ottawa (Ontario) K1R 1B9; sur son site Web : www.fcac-acfc.gc.ca; [par téléphone \(en anglais\) au 1 866 461-FCAC \(3222\)](tel:18664613222); [par téléphone \(en français\) au 1 866 461-ACFC \(2232\)](tel:18664612232); [ou depuis l'étranger au 1 613 960-4666](tel:16139604666). L'ACFC ne règle pas les plaintes individuelles des consommateurs et n'a pas pour mandat d'offrir un dédommagement ou une compensation.

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) supervise les institutions financières sous réglementation fédérale, comme la Banque le Choix du Président. Si vous souhaitez déposer une plainte concernant une contravention éventuelle à la législation fédérale sur la protection des consommateurs, vous pouvez communiquer par écrit avec l'ACFC :

Par la poste : Agence de la consommation en matière financière du Canada

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

Par le site Web : www.fcac-acfc.gc.ca

L'ACFC se chargera de déterminer si l'institution financière a agi en conformité avec les lois. L'ACFC ne se charge toutefois pas de régler les plaintes individuelles de consommateurs.

Notre déclaration sur la collecte, l'utilisation, la communication et l'échange de renseignements

En présentant une demande d'ouverture de Compte, vous consentez expressément, à compter de la date de la présente demande, à la collecte, à la communication, à l'utilisation et à l'échange en permanence de renseignements vous concernant entre nous et notamment des agences d'évaluation du crédit. Ce qui peut comprendre, dans le cadre du traitement de votre demande, la comparaison de vos renseignements (comme vos prénom et nom, date de naissance et numéro de téléphone) et la vérification des renseignements sur les comptes téléphoniques (comme l'état et le type de compte) tenus par des tiers, y compris des fournisseurs de services de télécommunication sans fil et filaires. Vous consentez également à ce que ces tiers fournissent de tels renseignements à la Banque le Choix du Président ou à ses tiers fournisseurs en vue de valider l'identité et/ou d'évaluer les risques.