



financial[®]

PC Finance^{MD}

1. Introduction — Entente relative au compte PC Argent^{MC}

1.1. De quoi s'agit-il?

Le présent document constitue l'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 modalités énoncées dans l'Entente relative au compte.

Le compte PC Argent^{MC} vous permet d'utiliser 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 de PC Finance. Par exemple, les cartes liées au compte fonctionnent sur le réseau de 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 modalités relatives à votre compte sont énoncées dans les documents suivants :

- Votre demande d'ouverture d'un compte
- La déclaration au titulaire carte remise avec votre carte
- Les documents d'information sur le compte

Les documents susmentionnés, de même que les modalités indiquées dans le présent document, constituent l'Entente relative au compte. En cas d'incompatibilité entre l'un ou l'autre des documents susmentionnés et les modalités 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 donnant accès au compte à tout moment.

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 advenant la perte ou le vol de votre carte. Vous pouvez ainsi économiser temps et argent ainsi que protéger vos renseignements.

^{MD/MC} Marques de commerce de Loblaw 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.

1.4. 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. L'utilisation de votre compte après l'entrée en vigueur d'une modification signifie votre acceptation de la modification.

Des modifications peuvent notamment être apportées aux frais, au fonctionnement de votre compte ou aux caractéristiques qui peuvent y être comprises, ajoutées ou 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 de bien comprendre les incidences. Si vous avez des questions, consultez la clause 22 « Comment communiquer avec nous » pour obtenir nos coordonnées.

Vous devriez aussi lire la politique relative à la protection des renseignements personnels de Les Compagnies Loblaw limitée publiée 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. Comment lire et comprendre le présent document

Nous avons tenté de simplifier la lecture et la compréhension du présent document. Voici quelques renseignements utiles.

2.1. Organisation

Afin de simplifier les choses, l'information est présentée dans l'ordre où vous l'utilisez. 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 facultative contre les découverts et à la marche à suivre si vous croyez avoir découvert une erreur ou une inexactitude. Les titres et sous-titres vous aident à trouver plus facilement l'information que vous cherchez.

2.2. Définitions

Par souci de clarté, voici quelques termes définis importants et le sens que nous leur attribuons lorsque nous les utilisons. Les termes utilisés dans le présent document ont le sens qui leur est attribué dans la présente section consacrée aux définitions. Les mots vous, votre, vos, nous, notre ou nos ainsi que l'expression « en règle » auront toujours le sens indiqué ci-après même lorsqu'ils ne comportent pas de majuscule.

Compte

Compte : un compte PC Argent^{MC}.

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.

Documents d'information sur le compte

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

Titulaire de compte

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

Carte

Carte : carte en plastique ou autre instrument, appareil ou technologie que nous émettons ou fournissons pour donner accès au compte, y compris leur renouvellement ou leur remplacement.

Virement

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

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 au pourcentage du montant de la transaction effectuée avec votre carte converti d'abord en dollars américains, puis en dollars canadiens, au taux de change en vigueur à la date de la transaction. Ce pourcentage est décrit dans votre barème des frais.

Compte d'objectifs

Compte d'objectifs : caractéristique du compte accessible sur le site Web de PC Finance, au moyen de laquelle le titulaire de compte peut choisir de suivre leurs objectifs d'épargne.

En règle

En règle : compte observant l'ensemble des conditions de l'Entente relative au compte.

Représentant légal

Représentant légal : avocat ou mandataire nommé par le titulaire de carte, ou comité, tuteur aux biens ou représentant analogue nommé par un tribunal pour agir au nom du titulaire de carte à l'égard d'un compte.

Site Web de PC Finance

Site Web de PC Finance : site Web que nous mettons à la disposition des clients et qui leur permet d'utiliser nos produits et services à l'occasion, notamment l'application.

NIP

NIP : numéro d'identification personnel. Il s'agit du code servant à utiliser le compte et à autoriser les transactions portées au compte qui sont effectuées au moyen d'une carte à puce.

Relevé

Relevé : document mensuel de l'historique des transactions du compte qui est fourni en ligne et qui peut être consulté sur le site Web de PC Finance.

Nous, nos et notre

Nous, nos et notre : Banque le Choix du Président, fournisseur du compte PC Argent^{MC}.

Vous, vos et votre

Vous, vos et votre : titulaire de compte.

3. Votre entente avec nous

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

En utilisant le compte, vous indiquez comprendre, accepter et approuver les modalités énoncées dans l'Entente relative au compte et comprendre que nous pouvons la modifier en tout temps.

En utilisant le compte, vous indiquez comprendre et accepter les modalités du programme de fidélisation qui s'appliquent au compte.

Les modalités du programme de fidélisation sont énoncées dans une entente distincte. La version actuelle des modalités du programme de fidélisation est accessible sur le site pcfinancial.ca/fr sous 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 modalités de l'Entente relative au compte.

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

4. Utilisation du compte

Lorsque vous utilisez votre compte, nous vous fournissons des outils pour vous aider à gérer vos transactions courantes. Le compte vous permet d'avoir accès à vos fonds. Sauf si vous avez et utilisez une protection facultative contre les découverts, nous ne vous prêtons pas d'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'achat 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 si un NIP ou un mot de passe avait été fourni.

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

4.1. Nos droits

Nous pouvons décider 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 modifier les caractéristiques de votre compte.

Si nous soupçonnons une utilisation non autorisée ou frauduleuse de votre compte, nous pouvons en bloquer l'utilisation sans préavis. Vous devrez alors communiquer avec nous pour pouvoir utiliser votre compte à nouveau. Vous devrez alors communiquer avec nous pour pouvoir utiliser votre compte à nouveau.

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

Nous ne pouvons être tenus responsables des torts liés à votre compte, notamment le refus d'accepter votre carte ou un dépôt, ou l'impossibilité d'utiliser votre compte, et nous ne sommes pas responsables des dommages particuliers ou des torts 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 liés 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 compenser le solde depuis 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 l'enseigne Loblaws Inc., sans vous en aviser.

Le fait de ne pas exercer certains de nos droits ne signifie pas que nous ne pouvons pas les exercer ou que nous ne les exercerons pas plus tard.

4.2. Vos responsabilités

Il vous incombe de garder votre compte en règle.

Vous devez conserver en tout temps une adresse courriel et un numéro de téléphone valides et fonctionnels pour utiliser le site Web de 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 les utiliser à l'occasion sur le site Web de PC Finance ou utiliser l'application mobile pour consulter les relevés, les transactions ainsi que les messages et modifications concernant votre compte. Certaines mesures ne peuvent être prises que sur le site Web de PC Finance. Vos authentifiants constitueront l'équivalent d'une carte avec signature pour le compte. Vous devrez confirmer votre adresse courriel pour obtenir l'accès au site Web de PC Finance et valider tout changement subséquent apporté à votre adresse courriel. Si vous vous bloquez vos authentifiants parce que vous les avez oubliés, vous ne pouvez pas les laisser bloqués. Vous devez communiquer avec nous immédiatement afin de rétablir votre accès au site Web de PC Finance.

4.2.2. Les modifications au compte vous sont communiquées par voie électronique

Comme il s'agit d'un compte en ligne, toutes les modifications apportées au compte PC Argent^{MC} vous sont communiquées par voie électronique. Par conséquent, vous convenez que les modifications apportées au compte vous seront communiquées par voie 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 modifications liées 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 modifications vous seront communiquées à l'adresse courriel inscrite au dossier ou seront publiées dans votre centre de messagerie du site Web de PC Finance. Les modifications requises par la loi sont conservées sur le site Web de PC Finance pendant sept ans. Il vous revient de conserver une copie de la modification qui vous a été communiquée. Il vous incombe de conserver une copie de la modification qui vous a été communiquée.

Les modifications dont il est question dans la présente clause comprennent les modifications à 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 modification que nous sommes tenus de vous communiquer selon les lois applicables.

4.2.3. Vous devez vous assurer d'utiliser le compte convenablement.

Il s'agit d'un compte personnel qui ne peut être utilisé à des fins professionnelles. Nous pouvons fermer votre compte, si nous déterminons qu'il est sert 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 ou sur Internet.

Vous devez vous assurer de ne pas exercer d'activités irrégulières, illégales ou illicites, ni de participer ou d'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, le cas échéant.

4.2.4. Vous êtes responsable de la sécurité du compte

Vous devez vous assurer de ne pas divulguer le NIP ou le mot de passe lié à votre compte (ce qui comprend le mot de passe ou le code 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 le NIP ou le mot de passe sur la carte;
écrire votre NIP ou mot de passe sur un papier, et le conserver dans un portefeuille ou à la maison;
- inscrire vos numéro de carte, NIP et mot de passe dans un même document sauvegardé sur support électronique
-

- divulguer votre NIP ou votre mot 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 fournissez.

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 courriel 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 pourrions fermer votre compte. Dans un tel cas, vous paierez immédiatement tous les montants dus selon 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 civique actuelle.

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

Vous demeurez responsable d'actualiser vos renseignements personnels même si nous ne pouvons pas vous joindre. Lorsqu'une carte, un relevé ou un avis que nous vous avons transmis nous est retourné pour cause d'adresse ou d'adresse courriel 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 de PC Finance pour suivre les jalons d'épargne que vous avez atteints. Avant d'établir un objectif d'épargne, veuillez passer en revue les paiements en cours ou les obligations financières postdatées que vous pouvez avoir établis pour 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 est 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 du compte ou de 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 toute utilisation non autorisée de toute perte ou de tout vol, 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 au numéro sans frais 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 n'êtes pas 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 votre carte, votre NIP, votre mot de passe et les renseignements de votre compte comme l'indique l'Entente relative au compte;
- vous avez signalé moins de deux transactions 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 figure la transaction pour la première fois;
- vous collaborez sans réserve à notre enquête.

Vous n'êtes pas responsable des transactions non autorisées portées à votre compte au moyen de la carte après nous avoir avisés de la perte, de l'utilisation irrégulière ou du vol de la carte.

7. Accès sécurisé au compte

7.1. Créer et modifier le NIP

Lorsque vous recevez et activez votre nouvelle carte, vous devez créer un NIP. Lorsque vous créez 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 instructions de choix ou de modification de votre NIP.

Si vous oubliez votre NIP, devez définir un nouveau NIP ou souhaitez modifier votre NIP, vous pouvez le faire sur le site Web de PC Finance ou en communiquant avec nous au numéro de téléphone figurant

au dos de votre carte.

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

Toutes les demandes de dépôts, y compris les virements, 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 appropriée;
- 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 à nos 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 devez faire ce qui suit :

- confirmer que chaque dépôt dans votre compte a été envoyé, reçu, vérifié, accepté et traité comme prévu;
- respecter les lois applicables, ainsi que les limites, exigences ou 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 payés ou qu'ils soient payés, mais restitués 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 débiterons le montant du dépôt retourné de votre compte, annulerons tout crédit accordé et facturerons les frais applicables.

10. Correctifs

Nous pouvons débiter ou corriger votre compte, même si ce débit ou ce correctif crée un découvert ou entraîne un découvert supérieur à la limite de protection contre les découverts de votre compte. Ces débits ou correctifs 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 pouvant être frauduleux ou non autorisé de quelque façon que ce soit, y compris à la suite d'une modification importante, d'une signature ou d'un endossement falsifié, frauduleux, non autorisé, manquant ou incomplet, ou pour lequel nous sommes incapables de recevoir un règlement ou un paiement irrévocable;
- une réclamation pour fraude à l'égard d'un dépôt, de fonds ou d'un 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 restitué 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 liée 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 nos activités.

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 le correctif comporte une conversion de devises en dollars canadiens ou de dollars canadiens en devises, vous acceptez d'être responsable des pertes ou des frais liés 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 courants figurant sur votre relevé sont les achats, les paiements de factures, les dépôts, les retraits, les virements et les frais.

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

Votre carte fonctionne sur le réseau de 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 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 faite par un commerçant. Lorsque vous effectuez un achat chez ces commerçants, renseignez-vous sur les retenues pouvant viser votre compte avant d'effectuer la transaction. Dans une station-service, concluez la transaction avec le préposé 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 des commerçants à effectuer des prélèvements automatiques dans votre compte, habituellement sur une base périodique, au moyen de la carte.

11.2.1. Vous êtes responsable de tous les prélèvements 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 prélèvements 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 configuré des prélèvements 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 être automatiquement avisés de tout changement de numéro de carte, de date d'expiration ou d'état du compte. À moins que vous ne choisissiez de ne pas participer à ce programme en nous appelant au numéro indiqué au dos de votre carte, ces commerçants recevront cette information.

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 pour lesquels vous avez configuré des prélèvements automatiques.

11.3. Dépôts et retraits

Les retraits sont des transactions par lesquelles vous retirez de l'argent comptant, notamment les transactions suivantes :

- obtenir de l'argent comptant d'un guichet automatique bancaire qui accepte la carte Mastercard;
- obtenir de l'argent comptant en personne au comptoir d'une institution émettrice de cartes 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 de PC Finance ou par tout autre moyen que nous pouvons fournir à l'occasion. Les dépôts ne peuvent s'effectuer qu'en dollars canadiens. Nous n'acceptons aucun dépôt en devise, en cryptomonnaie ou en toute autre forme de monnaie dans un compte.

Nous pouvons fixer des limites sur les transactions ou les soldes, et modifier ces limites de temps à autre, sans préavis. Nous pouvons refuser tout dépôt ou retrait si vous tentez de dépasser ces limites.

11.3.1 Notification de montant de crédit disponible bas

En vigueur au plus tard le 30 juin 2022, si le montant de crédit disponible dans le 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. Virements

11.4.1. Nous autoriser à effectuer un virement et à débiter vos comptes externes liés

En reliant un ou plusieurs comptes bancaires externes à votre profil de compte, vous serez en mesure de demander un virement depuis et vers ces comptes. Chaque virement se déroulera conformément aux règles établies par Paiements Canada et sera admissible à titre de débit préautorisé par virement 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 virement vers ou depuis vos comptes bancaires externes.

Nous traitons un virement vers ou depuis votre compte uniquement selon vos instructions. Vous pouvez nous demander d'effectuer un virement ponctuel ou un virement récurrent à intervalles fixes hebdomadaires, bi-hebdomadaires ou mensuels. Les virements ne peuvent comporter que des montants fixes. Il vous incombe de nous fournir des instructions exactes concernant les virements requis.

[Le paragraphe suivant est en vigueur à compter du 20 avril 2024](#)

Nous pouvons fixer des limites pour les virements vers ou depuis votre compte, et de telles limites peuvent être modifiées de temps à autre sans préavis.

Nous pouvons refuser ou annuler tout virement pouvant dépasser ces limites.

11.4.2. Annulation

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

11.4.3. Préavis

Vous acceptez de renoncer à votre droit de recevoir un préavis du montant de chaque virement, et reconnaissez que vous n'avez pas besoin d'un préavis du montant d'un virement avant son traitement. Vous acceptez de ne pas recevoir d'avis écrit de notre part concernant le montant à débiter ou la date d'échéance du débit. Lorsque vous choisissez des virements prévus à une date ultérieure ou des virements récurrents, veuillez prendre note de leurs dates lorsque vous donnez vos instructions. Vous devez vous assurer qu'il y a suffisamment de fonds dans votre compte le jour où un virement doit être traité afin d'effectuer à un virement à une date ultérieure ou à un virement récurrent. Des frais pour insuffisance de fonds seront facturés pour tout virement ne pouvant être effectué depuis votre compte en raison de fonds insuffisants. Vous êtes également responsable des frais imposés par l'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.

[Le paragraphe suivant est en vigueur à compter du 20 avril 2024](#)

Exception : Veuillez noter que pour les débits préautorisés par virement, puisqu'il s'agit de débits préautorisés par vous-même où les fonds sont transférés depuis des comptes que vous détenez auprès de différentes institutions financières, les droits de recours indiqués précédemment auprès de Paiements Canada ne s'appliquent pas. Par contre, si vous notez une différence dans un virement préautorisé depuis votre compte, veuillez communiquer avec nous pour que nous puissions vous aider

à résoudre le problème.

11.4.5. Coordonnées

Pour obtenir plus de renseignements sur un virement, veuillez communiquer avec nous à l'adresse PC Finance, C.P. 101, succursale A, Toronto (Ontario) M5W 1A2; téléphone : 1 866 246 7262; www.pcfinance.ca

11.5. Frais

Nous ne facturons aucuns frais bancaires quotidiens pour garder votre compte chez nous. Le barème des frais décrit les frais payables pour certains services qui s'appliquent à votre compte. Nous imputons 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. Modalités supplémentaires concernant les programmes de fidélisation et les programmes facultatifs

Nous pouvons mettre à votre disposition des services particuliers, des programmes de fidélisation, des abonnements ou des avantages à l'occasion. Certains de ces services et de ces avantages peuvent faire partie des caractéristiques de votre compte, alors que dans d'autres cas, vous devez vous y inscrire ou les demander séparément. Les services et les avantages du compte sont assujettis à des modalités 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 des 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 modalités 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. Instructions de paiement et d'annulation de paiement

12.1. Instructions de paiement

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

Si vous nous donnez des instructions de paiement ou de virement aux bénéficiaires, notamment des instructions de paiement de factures, vous reconnaissez que les instructions occasionneront un retrait de votre compte à la date à laquelle vous donnez les instructions 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 Instructions 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 de PC Finance pour obtenir des précisions sur les échéances, autres périodes et dates limites concernant les instructions 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 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 instructions de paiement à un bénéficiaire sont exacts en tout temps.

Nous pouvons, sans préavis, modifier 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 discrétion 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 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 d'instructions d'opposition au paiement; il vous incombe de vous assurer que le bénéficiaire a été avisé;
- la production et le traitement d'instructions 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 les instructions d'opposition au paiement ont été traitées;
- nous ne sommes pas responsables des pertes résultant d'instructions d'opposition au paiement.

13. Protection facultative contre les découverts;

13.1. Admissibilité

Vous pouvez présenter une demande pour obtenir la 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. Devise 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 liées 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 à votre compte sont aussi convertis en dollars canadiens. Chaque conversion en dollars canadiens est effectuée au taux de change établi par Mastercard International Incorporated en vigueur à la date à laquelle nous traitons la transaction. Ce taux de change pourrait être différent du taux en vigueur à la date de la transaction. Dans le cas de transactions faites dans certaines devises, la devise sera d'abord convertie en dollars américains et ensuite 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).

16. Votre relevé

Votre relevé mensuel vous donne de l'information détaillée sur le compte. Vous devez l'examiner et nous signaler 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 liés à la contestation 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 profitez 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 concernant votre compte si vous profitez 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 clause 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 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 figurant au dos 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 concernant votre 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 instructions. 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.

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

Nous pouvons nous fonder sur des instructions 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.

21.4. Langue

Les parties aux présentes exigent que cette entente ainsi que tous les documents s'y rapportant soient rédigés et signés en langue anglaise seulement. The parties hereto specifically request that this Cardholder Agreement and all documents related hereto be drawn up and signed in the English language only.

22. Comment communiquer avec nous

Nous portons un grand intérêt à l'opinion de nos clients et vous invitons 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 plutôt nous téléphoner ou communiquer avec nous par l'entremise de notre site Web sécurisé à l'adresse pcfinance.ca. Vous pouvez communiquer avec nous de l'une ou l'autre des façons qui suivent.

Par courriel : communiquez@pcmastercard.pcfinance.ca (questions d'ordre général seulement)

Par la poste : Compte PC Argent^{MC} C.P. 101, Succursale A, Toronto, Ontario, M5W 1A2.

Par 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. Nous vous invitons à communiquer avec nous pour formuler votre plainte afin de nous donner la possibilité de résoudre votre problème. Si vous avez une plainte à formuler, veuillez suivre les étapes qui suivent.

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

Vous pouvez transmettre votre plainte à notre 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.

Par la poste : PC Finance
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. 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, à fournir le numéro de référence indiqué dans notre avis de confirmation, le cas échéant.

Veuillez prendre note qu'à compter du 30 juin 2022, une fois que vous aurez transmis une plainte, vous recevrez une confirmation indiquant que nous l'avons bien reçue et que nous l'examinons.

Étape 2 : La direction du service après-vente de PC Finance traite toute plainte qui lui est transmise.

Si l'équipe du service à la clientèle ne peut pas régler votre plainte, vous pouvez adresser vos préoccupations à l'équipe de direction des services aux clients de la Banque le Choix du Président. Vous pouvez joindre la direction des services aux clients par courriel à l'adresse customer-care@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. Veuillez prendre note qu'à compter du 30 juin 2022, si notre équipe du Soutien à la clientèle ne peut pas régler la plainte dans les 14 jours suivant sa réception, nous transférerons votre plainte à l'équipe de direction des services aux clients de PC Finance.

Étape 3 : Le bureau d'examen des plaintes

Si la direction du service après-vente de PC Finance ne règle pas la plainte à votre satisfaction,

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

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

Veillez 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 de 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'examen des plaintes de PC Finance ne vous satisfait pas, 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 en visitant le site Web de l'OSBI à l'adresse www.osbi.ca.

Veillez 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 consommation en matière financière du Canada (ACFC)

Agence de 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, 6e étage, Ottawa (Ontario) K1R 1B9; sur son site Web : www.fcac-acfc.gc.ca; par téléphone (en anglais) au 1 866 461-FCAC (3222); par téléphone (en français) au 1 866 461-ACFC (2232); ou depuis l'étranger au 1 613 960-4666.

L'ACFC ne règle pas les plaintes individuelles des consommateurs et n'a pas pour mandat d'offrir un dédommagement ou une compensation.

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 continu 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, 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