

Convention Tenue de compte

Introduction et définitions

Moyennant une contrepartie de valeur dont la réception est reconnue par les présentes, je conviens avec la Banque Manuvie que la tenue de chaque compte que je détiens actuellement ou détiendrai éventuellement auprès de la Banque Manuvie, à une de ses succursales ou agences, soit assujettie aux conditions ci-après.

Dans la présente convention, les termes « je », « me », « moi », « mon », « ma », « mes » et « nous » renvoient au(x) titulaire(s) du compte. Les termes « Banque Manuvie » et « Banque » désignent la Banque Manuvie du Canada.

L'expression « carte Accès » désigne la carte d'accès aux services bancaires qui m'est délivrée par la Banque Manuvie. L'acronyme « NIP » désigne le numéro d'identification personnel qui m'est fourni par la Banque Manuvie, et le sigle « GA », les guichets automatiques utilisés au moyen de la carte Accès. L'expression « numéro Accès » renvoie au numéro qui m'est attribué par la Banque Manuvie aux fins d'utilisation des services bancaires par Internet et par téléphone. Les mots « Flash *Interac*^{MD} » désignent la fonction de paiement sans contact de votre carte Accès vous permettant de régler des achats aux points de vente, le montant des achats étant débité du compte bancaire principal lié à votre carte Accès. La carte Accès n'est pas délivrée aux titulaires de comptes en devises américaines, de certificats de placement garanti et de dépôts à terme.

Le terme « convention » désigne la Convention Tenue de compte, laquelle comprend la Convention Carte Accès, la Convention de transfert de fonds et la Convention Découvert. Le terme « Demande » renvoie à toute demande signée par le(s) titulaire(s) du compte pour l'obtention de services relatifs aux dépôts, marges de crédit, devises américaines, certificats de placement garanti ou dépôts à terme offerts par la Banque Manuvie. Dans la présente convention, le terme « compte » renvoie à chaque compte de dépôt, marge de crédit, compte en devises américaines, certificat de placement garanti ou compte de dépôt à terme, ainsi qu'aux cartes Accès ou aux numéros Accès fournis par la Banque Manuvie.

A. Conditions générales (applicables à tous les comptes)

1. Frais bancaires

La Banque Manuvie peut imputer à mon compte les frais bancaires liés à la tenue du compte et le débiter occasionnellement du montant de ces frais. En cas de modification des frais ou d'établissement de nouveaux frais, la Banque Manuvie me donnera un préavis écrit d'au moins trente (30) jours.

2. Droit de la Banque de compenser des créances

Nonobstant la clause 30(a) Vérification du compte, si je suis débiteur d'une dette ou obligation envers la Banque, celle-ci pourra, sans autre avis, utiliser les fonds de mon compte pour payer cette créance de la manière qu'elle juge appropriée.

3. Blocage des opérations sur le compte

La Banque pourra bloquer l'accès à mon compte si elle a des raisons de croire qu'une opération non autorisée ou frauduleuse est effectuée sur le compte.

4. Comptes conjoints

En tant que titulaires d'un même compte dit « conjoint », il est convenu entre nous et nous convenons conjointement et solidairement avec la Banque Manuvie que toutes les sommes déposées dans le compte ainsi que tous les intérêts peuvent être retirés par l'un de nous ou par son mandataire, et chacun de nous autorise irrévocablement par les présentes la Banque Manuvie à accepter occasionnellement, comme preuve ou instructions suffisantes aux fins des retraits du compte, tout reçu, tout chèque ou tout autre effet signé par un ou plusieurs d'entre nous ou par son mandataire, sans qu'il soit nécessaire d'obtenir la signature ou le consentement des autres, sauf indication contraire. Nous convenons par ailleurs que nous sommes conjointement et solidairement responsables à l'égard de toutes les opérations sur le compte.

La Banque Manuvie est également autorisée par les présentes à porter au crédit du compte toute somme remise à la Banque Manuvie pour l'un ou plusieurs des titulaires.

5. Copropriété avec droit de survie

En tant que titulaires d'un même compte, nous détenons celui-ci à titre de propriétaires conjoints avec droit de survie et, si l'un de nous décède, le compte deviendra la propriété des cotitulaires survivants à parts égales. Cette clause ne s'applique pas dans la province de Québec.

6. Signatures

J'ai été informé que les signatures figurant dans la Demande seront utilisées par la Banque Manuvie pour la tenue du compte.

7. Déclaration relative aux renseignements personnels

Dans la présente déclaration, les termes « vous », « votre » et « vos » renvoient au(x) demandeur(s) et à tout codemandeur(s) qui est (sont) le(s) titulaire(s) du compte. Les termes « nous », « notre », « nos » et « la Banque » désignent la Banque Manuvie du Canada et ses sociétés affiliées.

Les mises à jour concernant la présente déclaration et d'autres renseignements sur nos pratiques en matière de protection des renseignements personnels sont publiés à l'adresse www.banquemanutvie.ca.

Nous recueillons, utilisons, vérifions et communiquons vos renseignements personnels à des fins déterminées, et seulement avec votre consentement, ou dans la mesure où la loi l'exige ou l'autorise. En signant la demande, vous consentez à ce que nous recueillions, utilisions et communiquions vos renseignements personnels, tel qu'il est indiqué dans la présente Déclaration relative aux renseignements personnels. Toute modification au consentement doit faire l'objet d'une entente écrite avec la Banque.

Quels renseignements personnels recueillons-nous?

Selon le produit que vous avez demandé, nous recueillons des renseignements personnels précis à votre sujet, notamment :

- des renseignements permettant d'établir votre identité, comme votre nom, votre adresse, vos numéros de téléphone, votre adresse de courriel, votre date de naissance, votre occupation, votre numéro de permis de conduire, votre numéro de passeport ou votre numéro d'assurance sociale (NAS);
- des renseignements sur la façon dont vous utilisez nos produits et services, ainsi que des renseignements sur vos préférences, caractéristiques démographiques et champs d'intérêt;
- d'autres renseignements personnels dont nous pourrions avoir besoin pour administrer notre relation d'affaires avec vous.

Nous utilisons des moyens honnêtes et licites pour recueillir des renseignements personnels à votre sujet.

Où recueillons-nous des renseignements personnels à votre sujet?

- dans les demandes et formulaires que vous avez remplis;
- dans d'autres interactions entre vous et la Banque;
- parmi d'autres sources, notamment :
 - votre conseiller ou vos représentants autorisés,
 - des tiers avec lesquels nous traitons dans le cadre de l'établissement et de l'administration de votre compte maintenant et dans l'avenir,
 - votre employeur ou des agences d'évaluation du crédit,
 - des sources publiques, comme les organismes gouvernementaux, et les sites Internet.

À quelles fins utilisons-nous vos données?

Nous utilisons vos renseignements personnels aux fins suivantes :

- administrer adéquatement les produits et services que nous vous fournissons et gérer notre relation avec vous;
- confirmer votre identité et vérifier l'exactitude des renseignements que vous nous fournissez;
- évaluer votre demande de souscription, et déterminer quels sont les produits qui vous conviennent;
- respecter les exigences légales et réglementaires;
- assurer l'exactitude et l'intégrité du système d'enregistrement du crédit;
- en apprendre davantage sur vous et sur la manière dont vous préférez faire affaire avec nous;
- analyser les données afin de prendre de meilleures décisions et de mieux comprendre nos clients, ce qui nous permettra d'améliorer les produits et services que nous fournissons;
- déterminer votre admissibilité et vous fournir des précisions sur d'autres produits et services qui sont susceptibles de vous intéresser, offerts par nous ou nos sociétés affiliées et de tiers de choix. Ces promotions de produits financiers peuvent porter notamment sur des sûretés, des produits d'assurance, des prêts et des produits de placement, des cartes de crédit et des programmes de récompenses qui, selon nous, pourraient vous intéresser.

À qui communiquons-nous vos renseignements personnels?

- aux personnes, institutions financières et autres parties avec lesquelles nous traitons dans le cadre de l'établissement et de l'administration de votre compte maintenant et dans l'avenir;
- aux employés, agents et représentants autorisés;
- à votre conseiller et à ses employés, et à toute agence qui a signé une entente avec nous et dispose du droit de superviser, directement ou indirectement, votre conseiller et ses employés;
- à toute personne ou à toute organisation à qui vous avez donné votre consentement;
- à d'autres institutions qui vous ont accordé du crédit, les agences d'évaluation du crédit et les personnes autorisées à recueillir des renseignements personnels au sujet de vos antécédents en matière de crédit ou de finances;
- aux personnes autorisées par la loi à consulter vos renseignements personnels;
- aux fournisseurs de services qui ont besoin de ces renseignements pour nous fournir leurs services (par exemple des services de traitement des données, de programmation, de stockage des données, d'étude de marché, d'impression, de distribution et d'enquête).

Les personnes, organisations et fournisseurs de services susmentionnés se trouvent au Canada et dans des territoires à l'étranger, et sont ainsi soumis aux lois de ces territoires.

Lorsque nous transmettons des renseignements personnels à nos fournisseurs de services, nous exigeons qu'ils les protègent de façon conforme à nos politiques et pratiques en matière de protection des renseignements personnels.

Pendant combien de temps conservons-nous vos renseignements personnels?

La plus longue des périodes suivantes :

- la période prescrite par la loi et les lignes directrices établies pour le secteur des services financiers, et
- la période requise pour administrer les produits et services que nous vous fournissons.

Retrait de votre consentement

Vous pouvez nous interdire d'utiliser votre numéro d'assurance sociale (NAS) ou votre numéro d'entreprise à des fins autres que de déclaration de revenus. Vous pouvez également retirer votre consentement à l'utilisation de vos renseignements personnels en vue de vous offrir d'autres produits ou services, à l'exception des offres accompagnant les relevés qui vous sont envoyés par la poste.

À moins que les lois fédérales ou provinciales ne vous en donnent le droit, vous ne pouvez pas nous retirer votre consentement à la collecte, à l'utilisation, à la conservation ou à la communication des renseignements personnels dont nous avons besoin pour établir ou administrer le compte. Si vous le faites, il se peut que le compte ne puisse être établi et nous pourrions traiter le retrait de votre consentement comme une demande de résiliation de votre compte.

Si vous souhaitez retirer votre consentement, appelez le Centre de service à la clientèle de la Banque au 1 877 765-2265, ou écrivez au responsable de la protection des renseignements personnels à l'adresse indiquée ci-dessous.

Exactitude et accès

Vous nous informerez de tout changement apporté à vos coordonnées. Vous avez le droit de consulter les renseignements personnels que nous détenons à votre sujet, d'en vérifier l'exactitude et au besoin d'y faire apporter les corrections appropriées. Vous pouvez consulter en ligne la plupart des renseignements que nous détenons sur vous en accédant à votre compte sur Internet à l'adresse <https://client.banquemanuvie.com/MBCCClientUI>. Si vous avez des questions, si vous voulez recevoir des renseignements supplémentaires au sujet des personnes qui ont accès à vos renseignements personnels ou en ce qui concerne nos politiques et procédures en matière de protection des renseignements personnels, ou si vous voulez consulter ou corriger les renseignements personnels vous concernant que nous avons en dossier, veuillez vous adresser par écrit au :

Responsable de la protection des renseignements personnels

Banque Manuvie du Canada
500 King Street N
Waterloo (Ontario) N2J 4C6

Privacy_office_canadian_division@manuvie.com

Veuillez noter qu'il est impossible de garantir la protection des communications par courriel. Ne nous envoyez pas de renseignements de nature confidentielle par courriel. En communiquant avec nous par courriel, vous nous autorisez à communiquer avec vous par courriel.

8. Modifications

La Banque Manuvie peut, occasionnellement et à son gré, modifier la présente convention en me donnant un préavis écrit de trente (30) jours. La version la plus récente de la présente convention est accessible en tout temps à l'adresse banquemanuvie.ca. Je peux également l'obtenir en téléphonant à la Banque Manuvie pendant ses heures normales d'ouverture, au 1 877 765-2265.

9. Avis

Tout avis, notamment de modification, et toute réclamation ou toute autre communication mentionnés dans la présente convention peuvent m'être transmis par remise en mains propres, par messagerie, par courriel ou par courrier affranchi ordinaire, recommandé ou certifié; ils peuvent également être annexés à un relevé mensuel ou transmis par tout autre moyen de communication électronique que la Banque et moi avons accepté d'utiliser. L'adresse d'acheminement sera ma dernière adresse connue figurant dans les dossiers de la Banque Manuvie. Je serai présumé avoir reçu l'information le jour de sa livraison si celle-ci est faite en mains propres ou par messagerie, ou le cinquième (5^e) jour ouvrable suivant l'envoi par courrier affranchi ordinaire, recommandé ou certifié, et ce, même si je ne reçois pas l'information dans les faits.

10. Communications électroniques

On entend par communication électronique toute communication faite par téléphone, par télécopieur, par câble ou par courrier électronique. Je serai présumé avoir dûment autorisé toute communication électronique reçue par la Banque de ma part ou en mon nom et j'autorise la Banque à se conformer aux instructions contenues dans une telle communication électronique. La Banque exécutera les instructions reçues par télécopieur en se fondant sur une signature censée être la mienne. À ma demande, la Banque fera parvenir des copies de tout relevé, de tout effet ou de tout autre document par télécopieur ou par un autre moyen de communication électronique au numéro ou à l'adresse que j'ai fournis, même si la transmission par un moyen de communication électronique n'est pas considérée comme étant sécuritaire. Le moment où la communication électronique sera présumée m'avoir été transmise correspondra à la date et à l'heure enregistrées par le télécopieur de la Banque; dans le cas d'un courriel, il s'agira de la date enregistrée par le serveur utilisé par la Banque pour l'envoi des courriels électroniques.

Tout dossier relatif à une communication électronique sera admissible dans le cadre d'une procédure judiciaire ou administrative, ou toute autre procédure, comme s'il s'agissait d'un document écrit original. Les dossiers conservés par la Banque constitueront une preuve concluante quant à l'information transmise dans de telles communications électroniques.

11. Demande de renseignements ou de documents

La Banque Manuvie peut recevoir à l'occasion des demandes visant la transmission de renseignements ou de documents relatifs à mon compte. Je serai responsable de tous les frais que la Banque engagera pour respecter les obligations imposées par un mandat, une assignation à témoigner, une ordonnance d'un tribunal, une demande d'information de la part de l'Agence du revenu du Canada ou toute autre demande à laquelle la loi l'oblige à se conformer. J'autorise par ailleurs la Banque à débiter mon compte du montant de ces frais.

12. Droit de la Banque de fermer le compte

Il est entendu que la Banque peut fermer mon compte et annuler la présente convention en tout temps, sous réserve qu'elle me donne un avis raisonnable. Si, au moment de la fermeture du compte, il reste des fonds dans celui-ci, la Banque me transmettra un chèque équivalant au solde du compte. L'adresse d'acheminement sera ma dernière adresse connue figurant dans les dossiers de la Banque Manuvie, à moins que je convienne avec elle d'un autre mode de paiement. Dans le cas des comptes en devises américaines, la Banque Manuvie doit transférer le solde vers l'institution financière spécifiée dans ses dossiers. Par la suite, la Banque sera libérée de toutes les charges et responsabilités qui lui incombent en vertu de la présente convention. Il est entendu que je ne serai pas libéré des charges et responsabilités que m'impose la présente convention tant que je n'aurai pas acquitté toutes les sommes que je dois à la Banque, notamment les intérêts, frais de service et autres frais liés au compte.

13. Marche à suivre pour formuler une plainte

Pour toute question relative aux produits, aux services ou aux représentants de la Banque, je peux communiquer avec cette dernière au 1 877 765-2265.

Si, après avoir discuté avec un employé de la Banque Manuvie, je ne suis toujours pas satisfait de la réponse donnée à ma plainte, je peux demander à parler au directeur du service concerné. Si je ne suis pas satisfait de la réponse fournie par le directeur, je peux demander que le dossier soit soumis à l'attention d'un membre de la haute direction. Si, après m'être adressé au personnel et à la direction, je ne suis toujours pas satisfait, je peux écrire à l'adresse suivante :

Bureau de règlement des différends avec les clients
Banque Manuvie du Canada
500 King Street North
PO BOX 1602, STN WATERLOO
Waterloo (Ontario) N2J 4C6

Si je ne suis toujours pas satisfait de la réponse, je peux m'adresser aux organismes suivants :

Ombudsman des services bancaires et d'investissement

L'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) fait partie du Réseau de conciliation du secteur financier (RCSF), un service national

de règlement des différends destiné aux consommateurs de services financiers. L'OSBI traite les plaintes relatives aux produits et aux services bancaires et de placement que les consommateurs n'ont pas réussi à régler à leur satisfaction avec Manuvie. Son numéro sans frais est le suivant : 1 888 451-4519; dans la région de Toronto, il suffit de téléphoner au 416 287-2877.

Agence de la consommation en matière financière du Canada

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) encadre les institutions financières sous réglementation fédérale afin de s'assurer qu'elles se conforment aux lois et aux règles adoptées par le gouvernement fédéral en matière de protection des consommateurs.

Si ma plainte a trait à une disposition visant les consommateurs, je peux écrire à l'ACFC à l'adresse suivante :

Agence de la consommation en matière financière du Canada
427, avenue Laurier Ouest, 6^e étage
Ottawa (Ontario) K1R 1B9

Téléphone : 1 866 461-2232

Site web : <https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere.html>

Convention Carte Accès/Numéro Accès

14. Carte Accès ou numéro Accès

La carte Accès ou le numéro Accès sera fourni par la Banque Manuvie au titulaire de carte principal et au(x) cotitulaire(s), le cas échéant, pour être utilisé de la façon indiquée dans la Demande. Les titulaires de certificats de placement garanti et de dépôts à terme obtiennent un numéro Accès seulement, tandis que les titulaires de comptes de dépôt et de marges de crédit reçoivent soit une carte Accès ou un numéro Accès. L'accès au compte ne sera accordé qu'aux personnes qui auront signé et retourné la Demande à la Banque Manuvie.

15. Confidentialité de la carte Accès, du numéro Accès, du NIP et du mot de passe

À titre de client de la Banque Manuvie, je serai responsable de l'utilisation de la carte Accès ou du numéro Accès. À titre de titulaire du compte pour lequel la carte Accès ou le numéro Accès a été délivré, je serai la seule personne à pouvoir utiliser cette carte ou ce numéro. Je ne divulguerai ni mon numéro d'identification personnel (NIP) ni mon mot de passe à qui que ce soit. Je conviens de prendre les mesures nécessaires pour que ni mon NIP ni mon mot de passe ne soient découverts en cas de perte ou de vol de la carte Accès ou du numéro Accès. J'autorise la Banque à accepter toutes les instructions données dans le cadre de l'utilisation de ma carte Accès et/ou de mon numéro Accès, de mon NIP, Flash *Interac*^{MD}, et de mon mot de passe, et je m'en porte responsable.

16. Flash *Interac*^{MD}

La fonction Flash *Interac*^{MD} sera activée lorsque vous entrerez votre NIP pour un achat par carte de débit à un point de vente ou pour une opération à un guichet automatique bancaire.

Pour connaître les montants maximums s'appliquant aux opérations Flash *Interac*^{MD}, veuillez vous reporter au document d'information qui accompagnait votre carte Accès ou communiquez avec la Banque Manuvie. Si le montant de votre achat dépasse la limite fixée pour les opérations sans contact, on vous demandera d'insérer votre carte et d'entrer votre NIP. Une fois la transaction acceptée, votre limite sera réinitialisée et vous pourrez continuer à utiliser Flash *Interac*^{MD}.

Vous pouvez faire désactiver la fonction Flash *Interac*^{MD} liée à votre carte Accès. Pour ce faire, veuillez communiquer avec le Service à la clientèle de la Banque Manuvie au 1 888 765-2265.

17. Avances de fonds sur marge de crédit

Je peux utiliser ma carte Accès ou mon numéro Accès pour accéder à une marge de crédit existante établie auprès de la Banque Manuvie. Je serai responsable des avances de fonds obtenues au moyen de ma carte Accès ou de mon numéro Accès conformément à la Convention de Marge de crédit.

18. Vérification des opérations

Une opération effectuée au moyen de la carte Accès ou du numéro Accès n'est complète qu'une fois vérifiée et traitée par la Banque Manuvie suivant les données figurant dans ses dossiers et suivant ses pratiques habituelles, indépendamment de tout reçu produit lors de l'opération. Je vérifierai chaque opération dès réception de mon relevé de compte et j'aviserai la Banque Manuvie par écrit de toute erreur, de toute irrégularité ou de toute omission, conformément aux directives énoncées à la clause « Vérification du compte » ci-après.

19. Responsabilité

La Banque Manuvie ne fait aucune déclaration et ne donne aucune garantie quant au fonctionnement de l'équipement ou du système bancaire électronique, et elle ne sera pas responsable en cas de panne ou de défectuosité de l'équipement ou du système, sauf en cas de disposition spécifique de la loi ou

de *Code de pratique canadien des services de cartes de débit* (le « Code »). Il est entendu que je suis responsable de toute utilisation autorisée de ma carte Accès ou de mon numéro Accès, de toute erreur que je pourrais effectuer lorsque j'utilise ma carte Accès ou mon numéro Accès ainsi que de toute utilisation non autorisée de ma carte Accès ou de mon numéro Accès à laquelle j'aurais participé. Je serai présumé avoir participé à l'utilisation non autorisée de ma carte Accès ou de mon numéro Accès quand :

- j'aurai négligé de communiquer avec la Banque Manuvie aussitôt que j'aurai constaté la perte ou le vol de ma carte Accès ou de mon numéro Accès;
- j'aurai conservé à proximité de ma carte Accès ou de mon numéro Accès une inscription mal camouflée de mon NIP ou de mon mot de passe;
- j'aurai divulgué volontairement mon NIP ou mon mot de passe, ce qui inclut l'usage d'un mot de passe facile à deviner comme mon nom, mon numéro de téléphone, ma date de naissance, mon numéro d'assurance sociale ou une suite de chiffres comme 1234;
- j'aurai agi d'après d'autres circonstances décrites dans le Code.

Je conviens d'adopter des pratiques sécuritaires relativement à l'utilisation de ma carte Accès ou de mon numéro Accès quand j'accéderai aux services transactionnels électroniques. Je m'engage, entre autres, à respecter toutes les mesures de sécurité recommandées par mon fournisseur de services en ce qui concerne la nécessité d'utiliser une technologie de chiffrement, un logiciel de vérification des virus, un pare-feu, un anti-logiciel espion ou tout outil de protection semblable permettant de préserver la sécurité des services transactionnels électroniques.

20. Perte ou vol des cartes Accès ou des numéros Accès

Je signalerai immédiatement à la Banque Manuvie, par téléphone ou par écrit, la perte, le vol ou toute utilisation non autorisée de ma carte Accès, de mon numéro Accès, de mon NIP et/ou de mon mot de passe. Je communiquerai avec la Banque Manuvie en composant le 1 877 765-2265 ou en écrivant à l'adresse suivante : 500 King Street North, 500 M-A, PO BOX 1602, STN Waterloo, Waterloo (Ontario) N2J 4C6. Ma responsabilité ne cessera que lorsque la Banque Manuvie aura reçu l'avis de perte, de vol ou d'utilisation non autorisée.

21. Limites et frais

La Banque Manuvie peut, à tout moment et sans modifier la présente convention, limiter la fréquence ou le volume des retraits, imposer des frais d'utilisation des cartes Accès ou des numéros Accès, ou des frais d'opération ainsi que changer sa politique à ces égards, et j'autorise la Banque Manuvie à débiter mon compte de la façon prévue lorsque la carte Accès ou le numéro Accès sera utilisé.

De plus, je conviens de payer les frais de transactions exigés par une autre institution financière, au Canada ou à l'étranger, pour toutes les opérations aux fins desquelles ma carte Accès aura été utilisée à l'un des GA de cette autre institution financière. Ces frais seront prélevés par la Banque Manuvie, sans préavis, sur le compte que je détiens auprès d'elle. Il est entendu que je dois m'adresser à l'autre institution financière relativement aux frais imposés par celle-ci, le cas échéant, pour les opérations effectuées à ses GA.

22. Résiliation

La carte Accès ou le numéro Accès appartient à la Banque Manuvie, qui peut à tout moment révoquer, limiter ou suspendre son utilisation de la même façon qu'elle peut émettre une nouvelle carte. La carte Accès et le numéro Accès peuvent à tout moment être retirés automatiquement à un guichet automatique. Je peux aussi à tout moment résilier la présente convention en donnant un avis écrit à la Banque Manuvie et en lui retournant la carte Accès coupée en deux. Dans ce cas, les opérations traitées avant la réception de l'avis de résiliation seront assujetties à la présente convention.

23. Règlement des différends

En cas de problème touchant une opération effectuée avec la carte Accès ou le numéro Accès, je tenterai d'abord de régler la question en m'adressant à la Banque Manuvie. Je réglerai avec le détaillant concerné tout différend touchant des biens ou des services au détail payés avec la carte Accès.

Normalement, tout autre différend touchant les services prévus par la présente convention sera réglé dans les trente (30) jours ouvrables suivant la notification écrite du différend à la Banque Manuvie. Si un différend ne peut être résolu dans ce délai, je suivrai les directives énoncées à la clause « Marche à suivre pour formuler une plainte » de la présente convention.

B. Conditions applicables aux comptes de dépôt, aux comptes en devises américaines et aux marges de crédit seulement (en plus des conditions générales énoncées plus haut)

24. Comptes en devises américaines

Nonobstant toute autre disposition de la présente convention, je reconnais que les comptes en devises américaines ne sont pas dotés de certaines

caractéristiques et ne donnent pas accès à certains services, notamment la carte Accès ou l'accès aux GA, le droit de tirer des chèques, les services de protection de découvert, de dépôt direct, de prélèvement automatique ou de paiement des factures, et que, dans la présente convention, toutes les mentions de ces caractéristiques et services ne concernent que les comptes de dépôt en dollars canadiens. Sans restreindre la portée générale de ce qui précède, la section « Convention Découvert » et la clause « Oppositions » de la présente convention ne s'appliquent pas aux comptes en devises américaines.

25. Débits portés au compte

La Banque Manuvie est autorisée à débiter mon compte de tout effet signé par moi et présenté comme paiement à toute succursale de la Banque Manuvie et de tout effet qui a été encaissé, négocié ou porté au crédit du compte, mais non honoré, majoré des frais y afférents engagés à juste titre par la Banque Manuvie. Mes héritiers, mes successibles, mes ayants droit et moi-même serons conjointement et solidairement responsables envers la Banque Manuvie du paiement, sur demande, de tout découvert, de toute dette ou de tout passif lié à la tenue du compte et des frais engagés en mon nom par la Banque Manuvie. La Banque Manuvie peut exiger un préavis de trente (30) jours pour les retraits du compte.

26. Crédits portés au compte

Il est entendu que je peux déposer des sommes dans mon compte au moyen d'un envoi postal, d'un dépôt direct, d'un transfert électronique ou par tout autre moyen acceptable par la Banque. La Banque peut créditer mon compte d'une somme déposée par une autre personne en mon nom. Tous les effets déposés doivent être payables au titulaire du compte. J'autorise la Banque Manuvie à endosser en mon nom tout effet qui sera déposé sans avoir été endossé. L'endossement sera présumé avoir été fait par moi.

27. Taux d'intérêt et montants de dépôt maximums

La Banque Manuvie peut modifier ses taux d'intérêt à l'occasion; elle communiquera toute modification de ses taux d'intérêt au moyen de ses services bancaires par téléphone et par Internet. On peut consulter les taux d'intérêt en vigueur en tout temps en visitant le site banquemanuvie.ca ou en téléphonant au 1 877 765-2265 pendant les heures normales d'ouverture de la Banque. Les taux d'intérêt affichés de la Banque Manuvie sur les dépôts s'appliquent jusqu'à concurrence d'un certain montant. Des renseignements sur les montants de dépôt maximums sont accessibles à l'adresse banquemanuvie.ca. La Banque Manuvie peut modifier de temps à autre les montants de dépôt maximums et tout changement apporté sera affiché sur son site Web.

28. Politique de retenue des fonds

Tous les dépôts sur mon compte peuvent faire l'objet d'une retenue. Ces retenues peuvent porter, entre autres, sur un chèque déposé sur mon compte, le transfert électronique de fonds ou un dépôt effectué par GA. Si mon dépôt fait l'objet d'une retenue, le montant complet du dépôt sera porté au crédit de mon compte immédiatement; cependant, je ne pourrai pas avoir accès aux fonds retenus pour quelque fin que ce soit, notamment pour honorer un chèque ou un paiement par prélèvement automatique, et ce, jusqu'à la fin de la période de retenue.

Les fonds seront retenus pendant le nombre de jours ouvrables spécifiés ci-dessous :

	Minimum	Maximum
Chèques ou transferts électroniques de fonds provenant d'une autre institution financière canadienne		
• montants de 1 500,00 \$ ou moins	2	5
• montants de plus de 1 500,00 \$	2	8

Il est entendu que la durée maximum de la retenue peut ne pas s'appliquer dans des circonstances exceptionnelles, y compris les cas suivants : (i) la Banque Manuvie a des motifs raisonnables de croire que le compte sera utilisé de façon illégale, frauduleuse ou inappropriée; (ii) le compte est ouvert depuis moins de 90 jours; (iii) le chèque déposé a été endossé plus d'une fois; ou (iv) le chèque déposé est considéré comme périmé (après une période de six mois).

La Banque peut aussi accepter des sommes que je déposerais à des fins de « recouvrement seulement ». Dans ce cas, il est entendu que les fonds ne seront pas crédités à mon compte tant que la Banque n'aura pas reçu le paiement de l'autre institution financière.

29. Effets retournés

Si un effet impayé est retourné à la Banque, j'autorise cette dernière à contre-passer dans mon compte la somme créditée (et tous les intérêts payés sur cette somme). Si l'effet est libellé en une autre devise que celle du compte, j'autorise la Banque à porter au débit de mon compte tous les frais ou toutes les pertes attribuables aux opérations de change des devises relatives à l'effet impayé.

30. Vérification du compte

- Relevés : J'aviserai la Banque Manuvie par écrit de toute erreur, de toute irrégularité ou de toute omission dans les trente (30) jours suivant l'envoi d'un relevé par la poste; à l'expiration de ce délai (sauf si une erreur, une irrégularité ou une omission a été dûment signalée à la Banque Manuvie), il sera définitivement présumé par la Banque Manuvie et moi que ce relevé et le montant du solde qui y figure sont exacts.
- Autre vérification : Si aucun relevé de compte périodique ne m'est transmis, je dois, dans les trente (30) jours suivant la date à laquelle un débit ou un crédit a été porté au compte par la Banque Manuvie, informer celle-ci de toute erreur, de toute irrégularité ou de toute omission dans cette écriture ou dans son montant; à l'expiration de ce délai (sauf si une erreur, une irrégularité ou une omission a été dûment signalée à la Banque Manuvie), il sera définitivement présumé par la Banque Manuvie et moi que l'écriture et son montant sont exacts.
- Il est entendu que je serai responsable de toute utilisation de mon compte, y compris la falsification ou l'altération de mes chèques, et que la Banque Manuvie ne sera aucunement responsable d'une telle utilisation, sauf si je prouve que j'ai pris les mesures raisonnables pour protéger mes chèques, le cas échéant, et que j'ai examiné mon relevé et avisé la Banque Manuvie, dans les délais prescrits ci-dessus relativement à la vérification du compte, que mes chèques ou mon compte ont fait l'objet d'une utilisation non autorisée.

31. Oppositions

Je peux demander à la Banque Manuvie de faire opposition à un chèque ou à un paiement par prélèvement automatique tant que les fonds n'ont pas été prélevés de mon compte. Il est entendu que, pour que la Banque puisse faire opposition à un paiement, je dois lui communiquer les renseignements concernant le montant exact et la date du paiement, ainsi que le nom du bénéficiaire, le numéro complet du compte d'où les fonds seraient tirés et le numéro de chèque, le cas échéant. Je reconnais que l'opposition ne pourra pas s'effectuer si les renseignements fournis à la Banque sont inexacts, que le paiement est final et irrévocable ou que je n'alloue pas suffisamment de temps à la Banque pour le traitement de ma demande d'opposition. Aucune loi ni convention ne confère le droit de demander un arrêt de paiement au titre des présentes. La Banque ne pourra être tenue responsable de toute perte qui pourrait survenir si elle n'a pas été en mesure de faire opposition à un paiement.

32. Opérations en devises étrangères

Les opérations en devises étrangères seront converties en dollars canadiens à un taux de change déterminé par la Banque Manuvie ou un fournisseur de services avec qui elle fait affaire, à une date établie par la Banque; cette date pourrait différer de celle où le service a été demandé. Dans l'éventualité où une opération en devises étrangères serait contre-passée de mon compte pour quelque raison que ce soit, j'accepte d'être tenu responsable de l'ensemble des pertes ou des coûts relatifs à l'opération de change de devises et j'autorise la Banque à débiter mon compte de la somme correspondante.

33. Comptes inactifs

Il est entendu que mon compte sera prétendu inactif si aucune opération (retrait, dépôt ou transaction électronique dont je suis à l'origine) n'a été effectuée sur le compte pendant un an. Au cours de la deuxième, de la cinquième et de la neuvième année d'inactivité du compte, un avis sera envoyé à ma dernière adresse connue figurant dans les dossiers de la Banque Manuvie. La Banque pourra débiter mon compte du montant des frais relatifs à l'inactivité et, si les fonds sont insuffisants pour couvrir ces frais, elle pourra fermer mon compte sans avis préalable. Si je ne prends pas contact avec la Banque dans les dix années suivant la date où le compte est déclaré inactif, ce dernier sera considéré comme ayant été abandonné. Une loi promulguée par le gouvernement fédéral prévoit que, si mon compte est prétendu abandonné, la Banque Manuvie doit en transférer le solde à la Banque du Canada. Dans ce cas, je devrai réclamer ce solde auprès de la Banque du Canada.

34. Convention de transfert de fonds par prélèvements automatiques sur le compte (PAC)

J'autorise la Banque à traiter les virements de fonds tel qu'il est indiqué dans la Demande, sous réserve des conditions suivantes :

- La Banque Manuvie peut débiter ou créditer les comptes que je détiens auprès d'elle, lesquels sont mentionnés dans la Demande, ainsi que mes autres comptes (les « autres comptes ») ouverts auprès d'autres institutions financières (les « autres institutions financières ») désignées dans la Demande lorsqu'elle transfère des fonds entre eux, sous réserve des limites et des conditions imposées par la Banque et les autres institutions financières.

- b) J'autorise la Banque et les autres institutions financières mentionnées dans la Demande, et ce, en tenant compte de l'acceptation par la Banque et les autres institutions financières, de traiter des virements à l'égard de mes comptes, conformément aux règles de Paiements Canada.
- c) Pour autoriser la Banque à effectuer des transferts électroniques de fonds ou pour changer ou annuler une autorisation existante, je communiquerai avec la Banque par téléphone, ordinateur personnel ou tout autre moyen électronique autorisé par la Banque. Pour effectuer et autoriser ces transferts ou ces changements, je dois avoir un mot de passe ou un code, que je dois communiquer à la Banque. En utilisant ce mot de passe ou ce code, et en effectuant un transfert de fonds ou un changement, j'autorise la Banque à virer des fonds entre mes comptes et les autres comptes détenus auprès d'autres institutions financières, selon mes instructions, ou à annuler ou à modifier une autorisation, selon le cas.
- d) Tout virement de fonds peut être annulé pourvu qu'un avis écrit à cet effet soit reçu cinq (5) jours ouvrables avant la date du prochain virement de fonds prévu. Le formulaire de résiliation et des renseignements additionnels sur le droit de l'Entreprise de mettre fin au(x) transfert(s) de fonds sont disponibles auprès de la Banque Manuvie et sur le web, à l'adresse www.paiements.ca. La révocation de la présente autorisation ne met fin à aucun contrat de biens ou de services fournis.
- e) Je reconnais que la délivrance de la Convention de transfert de fonds à la Banque en constitue la délivrance par moi-même aux autres institutions financières. La délivrance de la Convention de transfert de fonds à la Banque en constitue la délivrance par moi. Je reconnais que les autres institutions financières ne sont pas tenues de vérifier si le transfert de fonds est effectué conformément aux données figurant dans la Convention de transfert de fonds, notamment le montant. Je reconnais que les autres institutions financières ne sont pas tenues de vérifier si les fins du paiement pour lequel le transfert de fonds a été effectué, c'est-à-dire un débit d'un autre compte, ont été respectées par la Banque comme condition de l'acceptation du débit par transfert de fonds que la Banque a effectué ou fait effectuer sur l'autre compte.
- f) Coordonnées :

Banque Manuvie du Canada
500 King Street North
Waterloo (Ontario) N2J 4C6
Tél. : 1 877 765-2265

35. Avis concernant le solde

La Banque Manuvie m'enverra un avertissement par voie électronique (par courriel ou par tout autre moyen électronique que la Banque pourrait mettre à ma disposition) lorsque le solde de mon compte est inférieur à 100 \$ ou à tout autre montant que j'aurai précisé. Je comprends que je peux décider de ne plus recevoir d'avertissements en tout temps.

Convention Découvert

36. Découvert autorisé

Je peux mettre mon compte à découvert jusqu'à concurrence du montant stipulé dans ma Demande ou du montant que la Banque Manuvie peut stipuler à l'occasion en m'en avisant par écrit (le « montant approuvé »). Je peux mettre le compte à découvert par chèque, prélèvement automatique ou tout autre moyen autorisé par la Banque Manuvie (les « débits »). Un compte conjoint peut être mis à découvert par toute personne qui a signé la Demande à titre de titulaire ou de cotitulaire. La Banque Manuvie se réserve le droit de mettre le compte à découvert ou de dépasser ma limite de découvert pour traiter des opérations effectuées sur le compte ou pour imputer les frais bancaires au compte. En cas de découvert, je m'engage à payer l'intérêt sur le découvert au taux indiqué dans le barème des frais ou conformément à la présente Convention Découvert, selon le cas, ainsi que l'ensemble des frais bancaires relatifs au découvert indiqués dans le barème des frais.

37. Paiements

Dans les trente (30) jours suivant la fin du mois où le compte est mis à découvert, je rétablirai un solde positif pour mon compte. Je serai réputé l'avoir fait si le compte affiche un solde positif pendant 24 heures ou plus.

38. Compensation

La Banque Manuvie peut déduire de tout autre compte que j'aurai ouvert auprès d'elle le montant de tout paiement que je suis tenu de lui faire en vertu de la présente Convention Découvert et porter le montant au crédit du compte.

39. Exigibilité de l'intégralité du solde

La Banque Manuvie peut exiger que je paie le montant du découvert sur-le-champ, sans avis ni demande préalable, si l'une des éventualités suivantes se produit :

- a) J'ai négligé de payer le montant du découvert lorsqu'il devenait exigible.
- b) J'ai donné à la Banque Manuvie des renseignements inexacts ou incomplets dans la Demande.
- c) J'ai négligé de remplir une condition stipulée dans la présente Convention Découvert.

- d) Je suis décédé, je suis devenu insolvable, j'ai déclaré faillite ou je me suis prévalu d'une loi portant sur la faillite ou l'insolvabilité ou prévoyant la protection des débiteurs.

40. Résiliation

La Banque Manuvie peut résilier en tout temps la Convention Découvert en me donnant un avis écrit. Elle peut la résilier sans avis dans les éventualités prévues aux paragraphes a) ou b) de la clause « Exigibilité de l'intégralité du solde », auquel cas je serai considéré comme étant en défaut par le seul écoulement du temps que j'avais pour remplir mon obligation, et dans les éventualités prévues aux paragraphes c) ou d) de la clause « Exigibilité de l'intégralité du solde », auquel cas la survenance de l'un des événements y énumérés me mettra en défaut. Pour ma part, je peux résilier la présente Convention Découvert en donnant à la Banque Manuvie un préavis d'au moins dix (10) jours, mais la résiliation ne me dégagera pas des obligations qui m'incombent en vertu de la présente Convention Découvert tant que le montant du découvert n'aura pas été remboursé intégralement à la Banque Manuvie.

41. Personnes responsables

Toutes les personnes qui ont signé la Demande à titre de titulaire ou de cotitulaire sont conjointement et solidairement responsables envers la Banque Manuvie de l'exécution de chacune des obligations prévues par la présente Convention Découvert. Un avis écrit à l'une de ces personnes est considéré comme un avis à chacune d'elles du contenu de l'avis.

C. Conditions applicables uniquement aux certificats de placement garanti et aux dépôts à terme (en plus des conditions générales énoncées plus haut)

42. Avis

Il est entendu que l'ensemble des avis d'exécution, des certificats et des avis d'échéance seront envoyés à l'adresse du titulaire du placement. La Banque peut faire parvenir uniquement à l'un ou l'autre des cotitulaires tout avis, toute modification, tout relevé de compte ou toute autre communication destiné à l'ensemble des cotitulaires. Je reconnais qu'un avis adressé à l'un des cotitulaires constitue un avis donné à tous les cotitulaires.

43. Remboursement anticipé

Il est entendu que les certificats de placement garanti ne sont pas encaissables en totalité ou en partie avant la date d'échéance du placement. Les dépôts à court terme sont remboursables avant l'échéance moyennant des frais de 25 \$; aucun intérêt ne sera versé avant 30 jours. Après 30 jours, des frais de 25 \$ et une réduction de 1,25 % du taux d'intérêt s'appliqueront.

44. Transfert des placements

Les certificats de placement garanti et les dépôts à terme ne sont ni transférables ni cessibles.

45. Instructions à l'échéance

Il est entendu que la Banque Manuvie me fera parvenir un avis d'échéance avant la date d'échéance d'un placement d'au moins 30 jours. L'avis d'échéance renfermera les instructions à l'échéance énoncées dans ma demande originale d'ouverture de compte. Si je souhaite modifier les instructions à l'échéance originales, il est entendu que je dois communiquer avec la Banque avant la date d'échéance afin de fournir de nouvelles instructions à l'échéance. Si les instructions à l'échéance n'ont pas été fournies dans la demande originale et que je ne communique pas avec la Banque au moins un jour ouvrable avant la date d'échéance, il est entendu que le capital et les intérêts seront automatiquement réinvestis pour la même durée et au taux d'intérêt courant alors offert. Le cas échéant, je disposerai d'un délai de 10 jours ouvrables pour demander à la Banque l'annulation de ce réinvestissement automatique.

46. Intérêts

Je reconnais que le taux d'intérêt dont sont assortis les certificats de placement garanti et les dépôts à terme variera selon la durée du terme et le type d'intérêts que j'ai choisis. Il est entendu que le taux d'intérêt indiqué dans la demande de souscription s'appliquera à mon certificat de placement garanti et aux dépôts à terme à condition que la Banque reçoive mon paiement au plus tard à la date d'établissement. Si le paiement parvient à la Banque Manuvie après cette date, je devrai modifier ma demande en indiquant de nouvelles dates d'établissement et d'échéance et le taux d'intérêt offert à ce moment. Les intérêts sont calculés sur le montant du capital en fonction de la durée du terme sur la base de 365 ou de 366 jours. Les intérêts me seront versés selon le type d'intérêts choisis dans la demande originale d'ouverture de compte. Si j'ai choisi que les intérêts me soient versés, la Banque me fera parvenir le paiement d'intérêts selon les instructions fournies dans la demande originale d'ouverture de compte. Si j'ai choisi que les intérêts me soient versés à l'échéance, le paiement d'intérêts final sera inclus avec le capital et me sera transmis à la date d'échéance du placement.