

Forfait bancaire tout inclus Manuvie^{MD}

Bienvenue! Vous venez d'agencer tous vos besoins en matière de services bancaires au sein d'un forfait robuste – Bravo! Maintenant, nous pourrions vous envoyer une enveloppe bien épaisse remplie de documents à ce sujet, mais il n'est pas sûr que vous auriez envie de les lire. Voici plutôt un guide électronique sur votre forfait, dans lequel vous pouvez effectuer des recherches. Vous trouverez plus facilement les renseignements qu'il vous faut dans ce document, que nous avons rédigé dans un langage accessible. Ce guide est aussi mince que possible.

Convention relative à votre compte bancaire courant et à votre compte d'épargne à taux d'intérêt élevé

Introduction – Ce que couvre cette convention entre nous :

La présente convention couvre votre compte bancaire courant et votre compte d'épargne à taux d'intérêt élevé, et contient le sommaire des taux et des frais dans votre appli mobile.

Nous devons peut-être apporter des modifications à cette convention à l'avenir et nous ne manquerons pas d'en publier la version la plus récente sur notre site Web, à l'adresse Banquemanuvie.ca. Nous vous informerons par ailleurs de toutes les modifications en les publiant sur notre site Web au moins 30 jours à l'avance. De plus, nous pouvons résilier cette convention et fermer les comptes de votre forfait en tout temps.

Vous trouverez toutes ces informations sur [notre site Web](#).

Résidents du Québec seulement : Vous avez expressément exigé que cette convention et tout document qui s'y rattache soient rédigés en français. You have expressly requested that this Agreement and any related documents be drawn up in French.

1. Utilisation de vos comptes

Votre forfait est expressément conçu pour répondre à vos besoins personnels d'ordre bancaire et financier. Vous ne pouvez pas l'utiliser pour votre entreprise, mais nous pouvons vous proposer d'autres excellents produits bancaires destinés aux entreprises par l'intermédiaire de notre Centre de service à la clientèle, au 1 877-765-2265.

Votre forfait est assujéti à des frais mensuels (comme le stipule le guide des frais), mais ne préféreriez-vous pas garder vos sous pour vous plutôt que de nous les donner? À la fin de chaque mois, si le solde de votre compte d'épargne à taux d'intérêt élevé est de 100 \$ plus élevé que le dernier jour du mois précédent, nous annulerons vos frais mensuels. Un petit incitatif pour vous aider à faire croître votre épargne! Les frais mensuels sont facturés le mois où le compte est résilié.

2. Votre compte bancaire courant

Votre compte bancaire courant est conçu comme un compte-chèques avec son propre numéro de compte et sa propre carte d'accès, et est assorti des options de paiement les plus modernes, comme Flash *Interac*^{MD} (pour effectuer des paiements sans contact). Vous pouvez accéder à votre compte en ligne, par l'entremise de notre application bancaire mobile ou à l'un de nos guichets de notre important réseau de guichets automatiques, si vous avez besoin de liquide – vous trouverez un localisateur de GAB pratique sur notre site Web.

Vous nous autorisez à traiter vos virements de fonds et vos prélèvements automatiques sur le compte (PAC) selon les règles de Paiements Canada. Vous trouverez ces règles sur le site de Paiements Canada, à l'adresse www.paiements.ca. Même par Internet, il faut un certain temps pour que l'argent circule à travers le système financier; nous pourrions donc être obligés de bloquer une partie de vos dépôts en attendant de recevoir les fonds.

Lorsque vous effectuez un dépôt dans votre compte, la somme est généralement retenue (ou bloquée) le temps que l'argent soit acheminé à votre compte. Ainsi, vous ne pourrez pas accéder à une partie ou à la totalité de la somme déposée avant un certain temps. Vous pouvez trouver notre politique complète concernant la retenue des fonds en réponse à la question « Puis-je accéder immédiatement au montant que je viens de déposer? » en cliquant [ici](#).

3. Votre compte d'épargne à taux d'intérêt élevé

Votre compte d'épargne à taux d'intérêt élevé est assorti d'un numéro de compte, mais n'est pas relié à votre carte bancaire. La seule façon de transférer de l'argent à partir de votre compte d'épargne à taux d'intérêt élevé est d'utiliser les services bancaires en ligne ou votre appli mobile. Votre compte d'épargne à taux d'intérêt élevé est assorti d'un taux d'intérêt variable; les intérêts sont calculés quotidiennement et versés une fois par mois. Nous pouvons modifier le taux d'intérêt et le mode de calcul du versement des intérêts.

4. Découvert garanti

L'une des caractéristiques uniques de votre forfait est que vous pouvez emprunter de l'argent dans votre compte bancaire courant à la hauteur de 75 % du solde de votre compte d'épargne à taux d'intérêt élevé. La limite de crédit globale à ce titre est de 5 000 \$ et nous utilisons l'argent détenu dans votre compte d'épargne à taux d'intérêt élevé comme garantie – ainsi, vous n'avez pas besoin d'effectuer un versement mensuel minimum ou de rembourser intégralement votre découvert chaque mois.

Le solde de votre découvert est remboursé en premier chaque fois que vous effectuez un virement de votre compte d'épargne à taux d'intérêt élevé vers votre compte bancaire courant. Supposons par exemple que vous ayez 300 \$ dans votre compte d'épargne à taux d'intérêt élevé et un découvert de 100 \$ dans votre compte bancaire courant. Si vous voulez retirer ou utiliser ces 300 \$, vous devez d'abord les virer à votre compte bancaire courant, dont le découvert de 100 \$ est alors automatiquement remboursé. Ce qui vous laisse 200 \$ dans votre compte bancaire courant.

N'oubliez pas que vous avez des frais et des intérêts à payer sur les montants à découvert dès que vous commencez à emprunter. Nous pouvons aussi annuler la facilité de découvert en tout temps et vous demander de rembourser le solde immédiatement. Si vous ne le faites pas, nous pouvons le rembourser en retirant le montant voulu de votre compte d'épargne à taux d'intérêt élevé ou de tout autre compte que vous avez chez nous (techniquement parlant, il s'agit du droit de compensation de la Banque).

5. Avis concernant le solde

Nous vous enverrons un avertissement par voie électronique (par courriel ou par tout autre moyen électronique que nous pourrions mettre à votre disposition) lorsque le solde de votre compte bancaire courant ou de votre compte d'épargne à intérêt élevé est inférieur à 100 \$ ou à tout autre montant que vous aurez précisé. Vous comprenez que vous pouvez décider à tout moment de ne plus recevoir ce type de message.

6. Nous communiquerons avec vous par voie électronique

Si nous voulons communiquer avec vous, le plus simple est de passer par votre appli bancaire mobile ou de vous envoyer un courriel (et vous nous en donnez l'autorisation). Nous veillerons à utiliser une technologie à jour afin de protéger nos communications et nous vous demandons de faire de même. Veuillez prendre quelques minutes pour lire la page sur la sécurité en ligne de notre site Web.

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 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.

Pourquoi recueillons-nous, utilisons-nous et divulguons-nous vos renseignements personnels?

Afin d'établir et de gérer notre relation avec vous, de vous fournir des produits et services, d'administrer nos activités et de nous conformer aux exigences des lois et des règlements.

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 ou le service, 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 numéro de permis de conduire, votre emploi, votre numéro de passeport ou votre numéro d'assurance sociale (NAS);
- des renseignements financiers, des rapports d'enquête, des rapports d'évaluation du crédit ou des rapports de solvabilité;
- 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 pouvons avoir besoin pour gérer vos produits ou services et la relation que nous entretenons avec vous.

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

Où recueillions-nous des renseignements personnels à votre sujet?

- les demandes et formulaires que vous avez remplis;
- d'autres interactions entre vous et la Banque;
- 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 vos produits ou services maintenant et dans l'avenir;
 - des sources publiques, comme les organismes gouvernementaux, les agences d'évaluation du crédit et les sites Internet;
 - d'autres institutions financières et votre employeur.

À quelles fins utilisons-nous vos renseignements personnels?

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 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 à d'autres produits et services, qui sont offerts par nous, nos sociétés affiliées ou des tiers sélectionnés, et qui sont susceptibles de vous intéresser, et vous fournir des précisions sur ces produits et services. Ces autres produits et services pourraient comprendre des valeurs mobilières, des produits d'assurance, des produits de prêt, de placement et de crédit, et des programmes de récompenses.
- mener des audits et des enquêtes, et vous protéger contre la fraude;
- automatiser le traitement pour nous aider à prendre des décisions concernant vos interactions avec nous, comme les demandes, les approbations ou les refus

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 qui 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, aux agences d'évaluation du crédit et aux 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.

Par conséquent, vos renseignements personnels peuvent faire l'objet de transferts interprovinciaux ou transfrontaliers afin de vous fournir des services 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.

Retrait de votre consentement

Vous pouvez retirer votre consentement à notre utilisation de vos renseignements personnels à certaines fins, sous réserve des restrictions juridiques et contractuelles.

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 pas être établi et nous pourrions considérer le retrait de votre consentement comme une demande de résiliation de celui-ci.

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-après.

Exactitude et accès

Vous nous informerez de tout changement apporté à vos coordonnées. Si vos renseignements personnels ont changé ou si vous devez corriger des inexactitudes dans vos renseignements personnels dans nos dossiers.

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. Les demandes dans ce sens peuvent être envoyées au **Responsable de la protection des renseignements personnels, Manuvie, P. O. Box 1602, Del Stn 500-4-A, Waterloo (Ontario) N2J 4C6** ou à canada_privacy@manulife.ca.

Pour en savoir plus, consultez la politique de protection des renseignements personnels de la Banque Manuvie. 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.

8. Marche à suivre pour formuler une plainte

Pour que vos questions ou préoccupations soient traitées le plus rapidement possible, veuillez suivre les étapes suivantes :

1. Communiquez d'abord avec la personne-ressource

Si vous avez une interrogation générale, un problème ou une plainte concernant vos produits ou vos services, communiquez avec votre conseiller ou conseillère ou le service avec lequel vous faites affaire normalement.

La plupart des problèmes peuvent être résolus rapidement et facilement en communiquant avec votre conseiller ou avec notre Centre de service à la clientèle.

Appelez-nous au 1 877 765-2265 (sans frais au Canada)

Envoyez-nous un courriel à l'adresse banque_manuvie@manuvie.com

2. Communiquez avec la direction

Si vous n'êtes pas entièrement satisfait de la réponse fournie par le membre de notre personnel, demandez à parler au directeur du service.

3. Demandez un examen plus approfondi

Si votre plainte n'est pas résolue dans un délai de 14 jours après la première étape, elle sera transférée au Bureau des plaintes ou si vous n'êtes pas satisfait de la réponse du directeur ou de la directrice, vous pouvez adresser votre plainte au Bureau des plaintes pour un examen complémentaire.

Appelez-nous au numéro sans frais 1 855 891-8671 (sans frais au Canada)

Envoyez-nous un courriel à l'adresse bureau_des_plaintes@manuvie.ca

Notre réponse : Une fois l'enquête terminée, vous recevrez une réponse écrite expliquant les motifs de la décision.

4. Vous n'êtes toujours pas satisfait?

Si l'équipe Priorité client n'est pas en mesure de résoudre le problème à votre satisfaction, veuillez écrire au Bureau de règlement des différends avec les clients (BRDC) :

Banque Manuvie du Canada et Société de fiducie de Manuvie
500, rue King Nord
C. P. 1602, Succ. WATERLOO
Waterloo (Ontario) N2J 4C6

Vous pouvez également nous envoyer un courriel à l'adresse ClientDisputeResolutionOffice@manulife.ca.

Toutefois, si ce délai dépasse 56 jours à compter de la date à laquelle vous avez déposé votre plainte à la première étape du processus, vous avez la possibilité d'exercer un recours externe (consultez l'étape 5 ci-après). Une fois que votre plainte aura été examinée par le BRDC, vous recevrez une réponse écrite.

5. Recours externe

Si, après avoir franchi toutes ces étapes, notre réponse ne vous procure pas entière satisfaction et vous désirez poursuivre votre démarche, ou si votre plainte n'est pas résolue dans les 56 jours suivant son dépôt lors de la première étape, vous pouvez vous adresser à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI).

L'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) est un service national de règlement des différends destiné aux consommateurs et consommatrices de services financiers. L'OSBI traite les plaintes

relatives aux produits et aux services bancaires et de placement qui n'ont pas été résolues au moyen de la procédure de règlement des plaintes de la société.

Numéro sans frais : 1 888 451-4519. Toronto : 416 287-2877.

9. 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.

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

Aux fins de la présente section et de toutes les sections suivantes de la présente convention, les mots « je », « moi », « mon », « mes », « notre » et « nous » désignent le ou les titulaires du compte. Les mots « vous », « votre », « son », « ses », « Banque Manuvie » et « Banque » désignent Banque Manuvie du Canada.

En tant que client de la Banque Manuvie, je suis responsable de l'utilisation de ma carte Accès ou de mon numéro Accès. J'autorise la Banque à accepter et à suivre les instructions données au moyen de ma carte Accès, de mon numéro Accès, de mon NIP, de mon mot de passe, et/ou de Flash *Interac*^{MD}, conformément à la présente convention et aux lois applicables. Je suis la seule personne, en tant que titulaire du compte auquel la carte Accès ou le numéro Accès est délivré, à pouvoir les utiliser. Il est essentiel de protéger la sécurité de ma carte Accès et de mon NIP. Je m'engage à :

- Protéger ma carte Accès contre la perte ou le vol et à la conserver dans un endroit sûr et sécurisé, à la garder en ma possession et à ne pas la prêter ni la partager avec qui que ce soit.
- Mémoriser mon NIP et mon mot de passe et éviter de les écrire.
- Éviter d'utiliser des NIP ou des mots de passe faciles à deviner, tels que ceux basés sur mon nom, ma date d'anniversaire, mon numéro de téléphone, mon adresse, mon numéro d'assurance sociale, ou ceux d'une personne de votre famille.
- Ne jamais divulguer mon NIP ou mot de passe à qui que ce soit, y compris aux employés de l'institution financière, aux forces de l'ordre ou même à des membres de la famille proche ou des amis.

La Banque Manuvie ne me demandera jamais mon NIP ou mon mot de passe lors d'un appel téléphonique ou par l'intermédiaire d'un courriel ou d'un message texte non sollicité. Si je soupçonne une activité frauduleuse ou une personne se faisant passer pour un employé de la Banque Manuvie, je communiquerai immédiatement avec la banque en appelant le 1 877 765-2265.

11. 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 obtenir des renseignements concernant mes plafonds Flash *Interac*^{MD}, je dois me référer aux renseignements reçus avec ma carte Accès ou appeler la Banque Manuvie. Si je dépasse le montant total maximum de dépenses sans contact chez un commerçant, on me demandera d'insérer ma carte Accès et de saisir mon NIP. Une fois l'opération terminée avec succès, mon plafond de dépenses Flash *Interac*^{MD} sera réinitialisé.

Je peux faire désactiver Flash *Interac*^{MD} sur ma carte Accès en communiquant avec le Centre de service à la clientèle de la Banque Manuvie au 1 877 765-2265.

12. 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.

13. 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 dois vérifier chaque opération dès réception de mon relevé de compte ou lorsque mon relevé de compte est disponible et aviser la Banque Manuvie par écrit de toute erreur, irrégularité ou omission telle que décrite dans l'article « Vérification du compte » ci-dessous.

14. Responsabilité

Je suis responsable de toutes les utilisations autorisées de ma carte Accès ou de mon numéro Accès.

Je suis responsable de toutes les pertes résultant des situations suivantes :

- J'autorise une autre personne à utiliser ma carte Accès ou mon numéro Accès.
- Je fais une erreur de saisie, par exemple en appuyant sur la mauvaise touche d'un guichet automatique bancaire ou d'un terminal de point de vente.
- Je conserve un NIP mal dissimulé ou facile à deviner, ou je divulgue volontairement mon NIP.
- J'effectue des dépôts ou des transferts frauduleux ou sans valeur.
- Je n'avise pas la Banque Manuvie dans un délai raisonnable de la perte de ma carte
- Accès, de son vol ou de son utilisation abusive, ou si je soupçonne qu'une autre personne utilise ma carte Accès ou connaît mon NIP.

Je ne suis toutefois pas responsable des pertes résultant de circonstances indépendantes de ma volonté, notamment :

- Problèmes techniques, erreurs de la Banque Manuvie ou autres dysfonctionnements du système.
- Utilisation non autorisée de ma carte Accès après avoir informé la Banque Manuvie qu'elle a été perdue, volée, utilisée frauduleusement ou compromise, ou après son expiration ou son annulation.
- Opérations non autorisées si :
- Je n'ai pas contribué à la perte, ou seulement involontairement.
- J'ai signalé l'incident rapidement après en avoir pris connaissance.
- J'ai coopéré pleinement à toute enquête menée par la Banque Manuvie ou les forces de l'ordre.

Dans tous les autres cas, lorsque je contribue à une utilisation non autorisée, je serai responsable de la perte qui en résultera.

Je comprends que je peux être responsable des pertes à hauteur de me plafonds de retrait. Toutefois, dans certains cas, la perte peut être supérieure aux fonds effectivement présents sur mon compte si, par exemple, le compte dispose d'une ligne de crédit, d'une protection contre les découverts, est lié à un autre compte ou si l'opération a été effectuée sur la base d'un dépôt frauduleux à un guichet automatique bancaire. Je ne suis pas responsable des dommages indirects, consécutifs ou punitifs résultant de cette utilisation.

Je comprends qu'il est de ma responsabilité de protéger ma carte Accès, mon NIP et mes identifiants et de prendre des précautions raisonnables pour empêcher toute utilisation non autorisée.

15. 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.

16. Limites et frais

La Banque Manuvie a le droit de limiter la fréquence ou les montants des retraits, d'imposer des frais pour les cartes Accès, les numéros Accès ou les opérations, ou de modifier ses politiques concernant ces questions, sous réserve de fournir un préavis conformément à la présente convention. J'autorise la Banque Manuvie à débiter mon compte comme indiqué lorsque la carte Accès ou le numéro Accès est utilisé. J'accepte également de payer et d'autoriser le débit, sans préavis, de mon compte pour des frais de transaction imposés par une autre institution financière au Canada ou à l'étranger pour chaque opération pour laquelle la carte Accès a été utilisée aux guichets automatiques bancaires de cette autre institution financière. Je comprends que je dois me référer à l'autre institution financière pour connaître les frais en vigueur. Je comprends que les détails des frais applicables et les plafonds sont disponibles en communiquant avec la Banque Manuvie.

17. Sécurité des appareils et des données biométriques

Je suis responsable de la sécurité de tout appareil que j'utilise pour accéder à mon compte. Cela implique de :

- Protéger mon appareil contre toute utilisation non autorisée et de m'assurer que personne d'autre ne peut y accéder.
- Maintenir à jour les logiciels de mon appareil, y compris les systèmes de détection de virus et les coupe-feu.
- Ne pas stocker de renseignements relatifs aux cartes ou NIP sur mon appareil.
- Veiller à ce que les données biométriques (telles que les empreintes digitales ou la reconnaissance faciale) utilisées pour accéder à mon appareil soient uniques et ne soient pas partagées avec d'autres personnes.
- Ne jamais ajouter de données biométriques à un appareil que je ne possède pas ou que je ne partage pas avec d'autres personnes.

18. Respect du Code de pratique canadien des services de cartes de débit Services

La Banque Manuvie se conforme volontairement au Code de pratique canadien des services de cartes de débit et s'engage à fournir aux consommateurs le niveau de protection qu'il prévoit. Pour en savoir plus sur ce Code de pratique, veuillez consulter le site suivant : <https://www.canada.ca/en/financial-consumer-agency/services/industry/lawsregulations/debit-card-code-conduct.html>.

19. 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.

20. 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.