



Numéro sans frais : 1 877 560-0100
Télécopieur sans frais : 1 866 560-0177
319, avenue McRae, 1^{er} étage
Ottawa (Ontario) K1Z 0B9

LE PRÉSENT DOCUMENT FAIT ÉTAT DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE LA CONVENTION RELATIVE À L'ACCÈS AUX SERVICES ÉLECTRONIQUES POUR LES : A) COMPTES POUR PARTICULIERS; B) COMPTES POUR ENTREPRISES ET ORGANISMES SANS BUT LUCRATIF.

EN VOUS CONNECTANT, VOUS CONFIRMEZ AVOIR LU LA CONVENTION ET ACCEPTÉ TOUTES LES CONDITIONS GÉNÉRALES DE CE SERVICE, APPLICABLES À VOTRE TYPE DE COMPTE (POUR PARTICULIERS OU POUR ENTREPRISES ET ORGANISMES SANS BUT LUCRATIF).

A) Convention relative à l'accès aux services électroniques (POUR PARTICULIERS)

En accédant aux plateformes bancaires en ligne et mobile d'Alterna Savings and Credit Union Limited (« **Alterna** », « **nous** », « **nos** ») au moyen des Services (déscrits ci-dessous), le sociétaire (« **vous** ») accepte les conditions générales suivantes. À défaut, le sociétaire doit s'abstenir d'utiliser les Services. Si vous n'acceptez pas la présente convention, vous vous abstiendrez d'utiliser les Services.

1. Définitions

En complément des définitions prévues ailleurs dans la présente convention, les termes suivants revêtent les significations suivantes (au singulier comme au pluriel) :

- a) **Appareil mobile** : un téléphone intelligent, une tablette ou tout autre dispositif informatique mobile sans fil connecté à Internet que nous vous permettons d'utiliser pour accéder aux services numériques.
- b) **Application** : logiciel que nous proposons, téléchargeable sur un terminal d'accès afin d'accéder à certains des Services prévus aux présentes et à des services tiers;
- c) **Application bancaire mobile** : certains Services optimisés pour les appareils mobiles, des services tiers, des logiciels ou des informations accessibles sur votre terminal d'accès, notamment sur notre site Web et dans notre application.
- d) **Carte** : numéro de carte que nous vous avons délivré et qui :
 - est associé à votre compte;
 - peut figurer sur une carte physique que nous vous avons remise;
 - peut se présenter sous forme électronique ou dans une quelconque autre forme;
 - peut être utilisé, le cas échéant, avec ou sans vos identifiants d'accès afin d'accéder aux Services par l'entremise des plateformes bancaires numériques. Le terme « carte » désigne aussi la version de celle-ci enregistrée dans votre portefeuille mobile.
- e) **Code de déverrouillage de terminal** : code d'accès, mot de passe, données biométriques ou toute autre méthode d'authentification servant à donner accès à un terminal d'accès;
- f) **Code de sécurité** : code à usage unique transmis aux terminaux d'accès pour confirmer ou valider votre identité.

- g) **Compte** : l'un de vos comptes chez Alterna ainsi que tout compte pour lequel vous êtes un signataire autorisé.
- h) **Convention de compte** : accords conclus pour l'exploitation du compte.
- i) **Convention** : la présente convention, dans sa version courante;
- j) **CPC** : le protocole de communication en champ proche, qui facilite les échanges entre les terminaux d'accès et d'autres dispositifs compatibles en les plaçant en contact rapproché, afin de réaliser des opérations, comme l'échange de données et les paiements sans contact.
- k) **Effet** : un chèque, un billet à ordre, une lettre de change, un ordre de paiement, des titres, des espèces, un coupon, un billet, un effet de compensation, un reçu de carte de crédit pour traitement, tout autre titre négociable ou effet de dépôt ou de retrait de nature similaire ou son équivalent électronique, y compris les instructions de débit électronique.
- l) **Fonction biométrique d'identification** : fonctionnalité qu'Alterna peut mettre à votre disposition, exploitant le service d'identification biométrique afin que votre empreinte digitale, reconnaissance faciale ou autre donnée biométrique enregistrée sur un terminal d'accès permette la connexion à l'application et l'accès à vos comptes, données et Services d'Alterna.
- m) **Fournisseur de services tiers** : une partie mandatée par nous pour agir en notre nom en vue de fournir les Services ou de nous seconder dans la prestation de ceux-ci.
- n) **Identifiants d'accès** : toute combinaison secrète et confidentielle de chiffres, de symboles ou de lettres que vous choisissez pour confirmer votre identité, autoriser vos opérations et accéder à vos comptes et aux Services, à l'exclusion de votre carte et de votre numéro d'identification personnel (NIP). Vos identifiants d'accès comprennent, entre autres, les moyens d'identification biométriques, votre nom d'utilisateur, votre code de sécurité, ainsi que tout autre renseignement, comme un code de déverrouillage, et toute autre méthode que nous pourrions autoriser à l'avenir pour l'utilisation des plateformes bancaires numériques.
- o) **Image officielle** : une image électronique d'une lettre admissible, créée conformément aux dispositions de la présente convention ou conforme aux exigences autorisant la négociation ou la compensation de ladite lettre admissible selon les règlements administratifs, normes ou règles de Paiements Canada, et leurs versions successives.
- p) **Informations** : relevés de compte mensuels ou périodiques, documents d'information, avis, conditions générales, demandes d'ouverture de compte, conventions et avenants portant sur vos comptes, ainsi que toute autre information que nous sommes tenus ou autorisés à vous transmettre, maintenant ou à l'avenir, conformément à la législation régissant vos comptes.
- q) **Lettre admissible** : lettre d'une catégorie qui est prévue par les règlements administratifs, règles ou normes pris sous le régime de la *Loi canadienne sur les paiements*. Il est entendu qu'en vertu des présentes, toute lettre admissible portant une image officielle doit être un effet sur papier, manifestement complet et régulier, immédiatement payable à vous en tant que bénéficiaire. Elle peut être aussi un chèque, un mandat, une traite bancaire ou un chèque officiel d'une coopérative d'épargne et de crédit, libellés en dollars canadiens et tirés sur une institution financière domiciliée au Canada, selon le cas. Aux fins de la présente convention, les effets tiers qui vous sont remis sans bénéficiaire indiqué ou endossés à votre bénéfice, ainsi que les effets postdatés, ne seront pas considérés comme des lettres admissibles. En outre, tout effet qui vous a été cédé d'une quelconque façon de la part d'une personne autre que le tireur, endossé à votre bénéfice ou modifié après qu'il a été tiré ne sera pas considéré comme une lettre admissible.
- r) **Logiciel** : un programme téléchargeable que nous mettons à disposition pour accéder à certains des services prévus aux présentes et à des services tiers sur vos terminaux d'accès.
- s) **Mot de passe** : le mot de passe personnel que vous choisissez pour votre usage et qui, conjointement avec le terminal d'accès, vous donne accès aux Services;
- t) **Nom d'utilisateur** : dans le cadre des plateformes bancaires numériques, une combinaison de chiffres, de symboles et/ou de lettres que nous pouvons vous autoriser à sélectionner. Vous devez fournir votre nom d'utilisateur conjointement avec votre mot de passe pour accéder aux

plateformes bancaires numériques.

- u) **Numéro de carte** : numéro unique attribué à une carte.
- v) **Opération** : toute opération effectuée par l'intermédiaire des Services.
- w) **Paiements mobiles** : la fonctionnalité de paiement accessible sur nos applications, laquelle vous permet de porter un débit ou un crédit à une source de financement grâce à la technologie de communication en champ proche (CCP) pour effectuer des opérations auprès de tiers; par exemple, les paiements effectués avec votre carte, y compris sous sa forme physique ou dans votre portefeuille mobile. Les paiements mobiles n'englobent pas les fonctionnalités de paiement mobile éventuellement proposées par des tiers par l'intermédiaire de notre application.
- x) **Plateforme bancaire en ligne** : nos Services, dont l'accès se fait en ligne.
- y) **Plateformes bancaires numériques** : l'ensemble de l'application bancaire mobile et de la plateforme bancaire en ligne.
- z) **Portefeuille mobile** : la fonctionnalité de portefeuille mobile d'Alterna sur l'application bancaire mobile, qui vous permet d'ajouter et de stocker des cartes sur votre appareil mobile.
- aa) **Réponse SVI** : le mot ou la phrase créé par l'expéditeur d'une opération et utilisé par le destinataire pour réclamer ou refuser l'opération effectuée à l'aide du service Virement Interac^{MD}.
- bb) **Service de dépôt à distance** : le service de saisie des dépôts à distance offert par Alterna, qui permet au sociétaire – à l'aide d'un terminal d'accès ou de tout autre moyen autorisé par Alterna – de créer, de transmettre et de recevoir au profit d'Alterna une image officielle à déposer dans le compte.
- cc) **Services tiers** : tout produit ou service offert par un tiers, utilisable ou accessible dans ou par les plateformes bancaires numériques.
- dd) **Service d'identification biométrique** : service d'empreintes digitales, de reconnaissance faciale ou d'autre donnée biométrique, mis à disposition par Alterna ou des tiers;
- ee) **Service Virement Interac^{MD}** : service de transfert d'argent fourni par Interac Corporation qui facilite l'envoi et la réception de sommes d'argent (à l'aide, notamment, de l'adresse électronique ou du numéro de téléphone) en provenance et à destination d'institutions financières participantes ou du service de paiements d'Interac Corporation, et qui est mis à la disposition d'un sociétaire dans le cadre des Services.
- ff) **Services** : tous les services accessibles au moyen du mot de passe, combiné aux terminaux d'accès, notamment :
 - Accès à vos renseignements et mise à jour de ceux-ci;
 - Comptes chèques et comptes d'épargne (en dollars canadiens et américains);
 - Facilités de crédit (prêts, marges de crédit, prêts hypothécaires, découverts);
 - Dépôts à terme;
 - Relevés électroniques, images de chèques, paiements de factures, virements, virements électroniques, Flinks – transferts externes, alertes, application bancaire mobile, plateforme bancaire en ligne, service de dépôt à distance;
 - Paiements mobiles;
 - Fonctionnalité de gestion des cartes.
- gg) **Signataire autorisé** : toute personne autorisée à signer des documents à l'égard d'un compte;
- hh) **Source de financement** : tout compte ou autre source de fonds que nous considérons comme admissible à titre de source de paiement pour les opérations.
- ii) **Terminal d'accès** : tout dispositif utilisé pour accéder aux plateformes bancaires numériques ou aux Services, notamment un guichet automatique bancaire, un ordinateur, un appareil mobile, ou tout autre appareil sans fil, dispositif portatif, téléphone mobile sous quelque forme que ce soit, ou tout autre appareil électronique destiné à cet accès;

- jj) **Tiers** : toute partie autre que vous-même, nous-mêmes ou une partie agissant comme fournisseur de services tiers. Sont notamment compris les commerçants, nos filiales et entités affiliées, ainsi que les parties auxquelles vous effectuez des paiements ou avec lesquelles vous réalisez des opérations par l'entremise des Services.

2. Utilisation des Services

Vous pouvez utiliser les Services pour accéder à tout compte autorisé et effectuer les opérations autorisées en vertu d'un tel compte. En utilisant les Services, vous n'aurez pas le droit de virer des fonds d'un compte quelconque en vertu duquel les opérations nécessitent plus d'une signature, à moins d'avoir reçu au préalable l'autorisation écrite de tous les signataires autorisés. Vous convenez de suivre les directives actuelles et futures d'Alterna concernant l'utilisation des Services. Vous convenez également que certaines informations financières ne sont pas masquées lors d'une opération.

Lorsqu'un mot de passe est utilisé pour effectuer une opération, l'autorisation donnée au moment de l'opération sera réputée avoir été donnée par le client en personne et par écrit, et le client convient d'être lié par chacune de ces opérations. Vous conférez à Alterna, de façon irrévocable, le pouvoir et la directive de débiter ou de créditer, le cas échéant, le montant de toute opération sur le compte expressément désigné lors de ladite opération, en conformité avec les pratiques usuelles d'Alterna. Les pratiques d'Alterna quant au débit ou au crédit de toute opération en vertu de l'un des services peuvent être révisées dans le futur, que vous en soyez avisé ou pas.

Vous acceptez de ne pas effectuer ou essayer d'effectuer une opération qui pourrait produire un solde négatif dans tout compte ou qui dépasserait le solde inutilisé de toute marge de crédit, le cas échéant, et vous indemnisez Alterna pour toute responsabilité ou perte découlant d'une telle opération.

Vous vous engagez à mettre en place des mesures et procédures de sécurité appropriées pour prévenir et détecter les vols d'effets ou les pertes dues à la fraude ou à la falsification d'effets ou à des opérations frauduleuses ou non autorisées. En outre, vous vous engagez à superviser et à surveiller assidûment la conduite et le travail de tous les mandataires contribuant à l'élaboration de vos effets, au rapprochement du relevé de compte ou à l'exercice d'autres fonctions bancaires.

Vous n'utiliserez aucun des services à des fins frauduleuses, illégales ou inappropriées.

3. Profil et coordonnées du sociétaire

Pour accéder aux Services sur un terminal d'accès, vous acceptez de fournir à Alterna une adresse électronique ou un numéro de téléphone cellulaire, afin de recevoir votre code de sécurité lors de l'initialisation de vos plateformes bancaires numériques. Vous êtes à tout moment responsable de la mise à jour et de l'exactitude de ces coordonnées. Toute modification ou mise à jour de ces coordonnées doit être immédiatement portée à l'attention d'Alterna, ou immédiatement mise à jour sur votre profil par l'intermédiaire des Services.

Vous pouvez également choisir de téléverser une photo dans votre profil. Vous ne devez toutefois pas téléverser un quelconque contenu diffamatoire, abusif, offensant, obscène, trompeur, illégal ou qui viole autrement les droits légaux d'autrui. Une fois téléversée, votre photo peut être remplacée uniquement, mais pas supprimée du profil.

4. Limites

Vous convenez que les Services sont offerts en l'état et dans la mesure où ils sont disponibles. Alterna offre les Services dans le but d'améliorer l'accessibilité de ses services aux sociétaires. Toutefois, l'offre des Services repose, en partie, sur les lignes de communication ainsi que le matériel et les services tiers. Vous convenez que, dans la mesure permise par les lois en vigueur, Alterna ne saurait être tenue responsable des retards, pertes, dommages (directs, indirects ou accessoires) ou désagréments quelconques causés par la fourniture ou le défaut de fournir les Services, ou le mauvais fonctionnement ou la défaillance de tout logiciel ou matériel pour une raison quelconque, ou en découlant. Alterna ne saurait être tenue responsable des préjudices personnels, dommages matériels ou pertes d'exploitation, ni des dommages indirects ou accessoires, quels qu'ils soient.

5. Alertes

Vous recevrez des notifications par voie électronique sur certains événements ou conditions (les « alertes »).

Selon les préférences que vous avez définies, vous recevrez des alertes sous l'une des formes suivantes : messages dans l'application bancaire mobile, notifications poussées ou courriels. La forme des alertes reçues peut être modifiée dans les paramètres de préférences des Services.

Notifications poussées : Certaines applications mobiles prennent en charge les notifications poussées que vous pouvez activer ou désactiver sur votre appareil mobile. Même si les notifications poussées sont activées, votre capacité à les recevoir peut être touchée par des facteurs indépendants de notre volonté, notamment la connectivité et la désactivation de l'appareil mobile.

Alertes non sécurisées : les alertes ne sont ni sécurisées ni chiffrées, et peuvent être lues par les personnes que vous autorisez à accéder à votre boîte de courrier électronique ou à utiliser votre appareil mobile, ou si vous vous connectez à une application bancaire mobile d'un tiers. Bien qu'Alterna masque partiellement vos numéros de carte et de compte, vos détails de compte peuvent être inclus dans une alerte et toute personne ayant accès à votre appareil mobile pourra accéder aux alertes et aux informations qu'elles contiennent.

Aucuns frais pour les alertes : il n'y a pas de frais pour les alertes, mais votre opérateur mobile peut imputer les tarifs habituels de messagerie et de données.

6. Responsabilités en matière de sécurité

Vous êtes responsable de ce qui suit :

- Votre carte et le numéro de votre carte;
- Vos identifiants d'accès;
- Votre NIP;
- Votre compte;
- Votre terminal d'accès.

Pour protéger votre carte, votre NIP et votre compte, vous devez :

- en conserver la possession exclusive, sans prêt ni partage avec autrui;
- éviter toute perte ou tout vol de votre carte;
- ranger votre carte dans un endroit sûr et sécuritaire;
- mémoriser votre NIP et vos identifiants d'accès;
- veiller à la protection et à la sécurité de votre NIP et de vos identifiants d'accès, et en assurer la confidentialité;
- ne pas choisir un NIP que d'autres pourraient deviner facilement;
- déchirer le document initial contenant votre NIP que nous vous avons envoyé, ou le conserver en lieu sûr;
- prendre toutes les précautions nécessaires pour empêcher d'autres personnes de voir votre NIP;
- ne jamais utiliser votre carte, votre NIP ou vos identifiants d'accès à des fins illicites;
- ne jamais divulguer vos identifiants d'accès ou votre NIP à qui que ce soit;
- ne jamais communiquer les informations sur votre carte à quiconque, sauf lorsqu'il s'agit d'une opération effectuée auprès d'un commerçant ou d'un tiers de bonne réputation;
- ne permettre à personne d'autre que vous-même d'utiliser votre carte, vos identifiants d'accès ou votre NIP pour effectuer des opérations sur votre compte.

Pour protéger votre terminal d'accès, vous devez :

- veiller à la protection et à la sécurité de chaque terminal d'accès;
- prendre toutes les précautions nécessaires pour empêcher d'autres personnes d'utiliser votre terminal d'accès;
- ne jamais communiquer le code de déverrouillage d'un quelconque terminal d'accès;
- ne jamais partager un terminal d'accès que vous avez enregistré pour recevoir des codes de sécurité;
- demeurer en possession de tout terminal d'accès sur lequel vous avez le pouvoir de gestion et que vous avez enregistré pour recevoir des codes de sécurité;
- désactiver l'aperçu des messages sur tout terminal d'accès où vous recevez des codes de sécurité;
- supprimer tous les identifiants d'accès ou cartes stockés sur votre terminal d'accès avant de le vendre, d'en faire don ou de vous en débarrasser;
- vous assurer que votre navigateur et votre système d'exploitation sur vos terminaux d'accès sont à jour;
- n'installer que des logiciels provenant d'entreprises fiables;
- n'installer que des applications mobiles depuis le magasin d'applications de votre terminal d'accès;
- se méfier des liens non familiers sur votre terminal d'accès, ceux-ci pouvant être des sources de logiciels malveillants;

- instaurer et maintenir des mesures de sécurité à l'égard des terminaux d'accès, notamment un logiciel antivirus à jour, des programmes anti-espions, des pare-feu ou des verrous d'écran assortis de codes de déverrouillage.

Vous assumez certaines responsabilités en matière de sécurité lorsque vous activez les services d'identification biométrique sur votre terminal d'accès. La sécurité de vos comptes contre un accès non autorisé par les services d'identification biométrique est importante. Vous devez :

- ne pas ajouter de services d'identification biométrique à un terminal d'accès dont vous n'êtes pas le propriétaire;
- ne pas ajouter les services d'identification biométrique à un terminal d'accès qui contient déjà les services d'identification biométrique d'une autre personne;
- ne jamais autoriser quiconque à ajouter ou à stocker des services d'identification biométrique sur votre terminal d'accès;
- ne jamais partager votre terminal d'accès avec quiconque, au risque de leur permettre d'ajouter des services d'identification biométrique à votre terminal d'accès.

Si les données biométriques d'une autre personne sont utilisées pour effectuer des opérations sur vos comptes, celles-ci seront réputées autorisées par vous. Vous devez nous aviser immédiatement si vos données biométriques ont été, ou si vous soupçonnez qu'elles ont été compromises. Le cas échéant, vous devez aussi supprimer toutes ces données biométriques de votre appareil mobile.

Alterna se réserve le droit de modifier, de suspendre ou d'interrompre l'utilisation des services d'identification biométrique sur son application bancaire mobile, ou sur tout autre logiciel ou service numérique qu'elle propose, à tout moment et sans avis préalable.

7. Vérification des opérations et registres

Toutes les opérations font l'objet d'une vérification et d'une acceptation par Alterna et, au cas où elles ne seraient pas acceptées, sont contre-passées. La vérification pourrait se faire à une date ultérieure à la date à laquelle vous aurez autorisé l'opération, ce qui risque de modifier la date de l'opération.

Les registres de chaque opération tenus par Alterna et les livres comptables d'Alterna seront considérés comme définitifs et sans appel pour vous. Tout registre d'opération généré par les Services vous sera fourni par souci de commodité uniquement. Si vous croyez que les registres d'Alterna contiennent une erreur ou une omission, vous devez remettre à Alterna un avis écrit décrivant l'erreur ou l'omission soupçonnée dès que vous en avez pris connaissance et, au plus tard, dans les 30 jours suivant la réception du relevé ou du registre contenant ladite erreur ou omission.

Si, en effet, Alterna commet une erreur ou omission pour une raison quelconque, relativement à l'enregistrement d'une opération donnée, la responsabilité d'Alterna se limitera au montant de ladite erreur ou omission dans le registre, plus tous les frais bancaires applicables qui auraient pu vous être imputés par Alterna. Vous convenez expressément que, dans la mesure permise par les lois en vigueur, Alterna décline toute responsabilité à l'égard de toutes autres pertes ou pertes d'exploitation ou de profits, ni de tous autres dommages (directs ou indirects ou accessoires), retards ou désagréments quelconques causés par une telle erreur ou omission, ou en découlant.

8. Frais bancaires

Alterna imposera des frais bancaires pour l'utilisation des services ou l'exécution des opérations, et pourra les modifier, de temps à autre.

Le barème des frais actuel est accessible sur le site Web d'Alterna, au www.alterna.ca, et peut être obtenu auprès d'une succursale d'Alterna. Ces frais font partie intégrante de la présente convention et peuvent être rajustés au gré d'Alterna. Vous autorisez Alterna à prélever les frais bancaires sur tout compte que vous détenez.

Vous convenez que les frais bancaires établis par Alterna pour l'utilisation des Services et l'exécution des opérations pourraient s'appliquer en sus des frais imposés par des fournisseurs tiers dont les services sont offerts dans le cadre des services définis dans les présentes, et autorisez Alterna à prélever ces frais sur vos comptes si le fournisseur impose une telle condition préalablement à la prestation de ses services.

9. Traitement des opérations

Lorsque le mot de passe est utilisé pour effectuer une opération en vertu des services, vous ne pourrez ni annuler ni arrêter une telle opération, une fois que la demande d'opération aura été traitée.

10. Responsabilité

Carte, numéro de carte, nom d'utilisateur ou identifiants d'autorisation perdus, volés ou compromis :

Vous devez nous aviser immédiatement dans les cas suivants :

- perte ou vol effectif ou soupçonné de votre carte (ou de tout appareil mobile stockant celle-ci dans le portefeuille mobile);
- utilisation avérée ou présumée par un tiers de votre carte, de votre numéro de carte, de votre nom d'utilisateur ou de vos identifiants d'accès;
- communication avérée ou présumée de votre numéro de carte, de votre nom d'utilisateur ou de vos identifiants d'accès à des tiers, ainsi que toute compromission éventuelle de ces renseignements.

Vous pouvez nous aviser en vous rendant dans la succursale Alterna la plus proche ou en nous appelant au 1 877 560-0100.

Outre l'avis que vous nous donnez, vous devez également prendre les mesures suivantes :

- Verrouiller votre carte par l'entremise de vos services numériques et signaler le vol de la carte au moyen de la fonction de clavardage d'Alterna ou par téléphone, au 1 877 560-0100.;
- Changer vos identifiants d'accès. Par exemple, votre NIP peut être modifié dans la succursale Alterna la plus proche (vous devrez avoir votre carte physique sur vous pour pouvoir effectuer le changement). Les mots de passe des plateformes bancaires numériques peuvent être réinitialisés à l'aide de la fonction de réinitialisation des mots de passe correspondante;
- En cas de perte ou de vol d'un appareil mobile contenant le portefeuille mobile, vous devez contacter votre fournisseur de téléphonie sans fil afin qu'il supprime vos identifiants de carte de votre appareil mobile.

Votre responsabilité :

Vous assumez la responsabilité de toute perte ou de tout dommage découlant :

- de l'ensemble des Services (y compris les opérations) que vous avez autorisés. Il est entendu que vous autorisez les Services lorsque vous :
 - utilisez votre carte, vos identifiants d'accès ou votre NIP;
 - communiquez votre carte, vos identifiants d'accès ou votre NIP à un commerçant ou à toute autre personne;
 - autorisez une autre personne à utiliser votre carte, vos identifiants d'accès ou votre NIP;
 - permettez à une autre personne de communiquer votre carte, vos identifiants d'accès ou votre NIP à un commerçant ou à toute autre personne;
- de toute erreur de votre part, par exemple, si vous appuyez sur la mauvaise touche à un GAB ou à un terminal de point de vente;
- du fait que vous effectuez (ou autorisez une autre personne à effectuer) un dépôt frauduleux ou sans provision à votre compte;
- des opérations pour lesquelles une autre personne a fait un usage non autorisé de votre carte ou de votre NIP et auxquelles vous avez contribué;
- des Services pour lesquels une autre personne a fait un usage non autorisé de votre carte, de vos identifiants d'accès ou de votre NIP et pour lesquels vous n'avez pas respecté vos obligations de sécurité énoncées à l'article 7.

Notre responsabilité :

NOUS NE SOMMES PAS RESPONSABLES ENVERS VOUS DES RETARDS, PERTES, DOMMAGES OU FRAIS QUE VOUS SUBISSEZ OU ENGAGEZ, OU DES DÉSAGRÉMENTS QUE VOUS ÉPROUVEZ, RÉSULTANT DE LA PRESTATION OU DE L'ABSENCE DE PRESTATION D'UN QUELCONQUE SERVICE, SAUF SI CES PERTES RÉSULTENT D'UNE FAUTE INTENTIONNELLE OU D'UNE FAUTE LOURDE DE LA PART D'ALTERNA.

NOUS DÉCLINONS TOUTE RESPONSABILITÉ À L'ÉGARD DES DOMMAGES DÉCOULANT DE VOS ACTES ET OMISSIONS, OU DE CEUX D'UN QUELCONQUE TIERS, AINSI QU'À L'ÉGARD DES ACCIDENTS, AGRESSIONS, VOLIS, PERTES OU PRÉJUDICES QUE VOUS POURRIEZ SUBIR LORS DE L'UTILISATION DES SERVICES NUMÉRIQUES OU AUTRES. DANS LA MESURE OÙ NOUS POUVONS ÊTRE RESPONSABLES ENVERS VOUS, NOTRE RESPONSABILITÉ SE LIMITERA AUX DOMMAGES DIRECTS UNIQUEMENT. DANS LES LIMITES PERMISES PAR LA LOI, EN AUCUN CAS, Y COMPRIS EN CAS DE NÉGLIGENCE DE NOTRE PART, NOUS NE RÉPONDrons DES DOMMAGES ACCESSOIRES, PARTICULIERS, INDIRECTS, IMMATÉRIELS OU PUNITIFS, NOTAMMENT EN CAS DE PERTES DE PROFITS, DE DONNÉES PERDUES, CORROMPUES OU ENDOMMAGÉES, PERTES D'EXPLOITATION OU DE TOUT AUTRE PRÉJUDICE COMMERCIAL LIÉ À L'UTILISATION D'UN SERVICE, QUEL QU'EN SOIT L'ORIGINE OU LE FONDEMENT (CONTRAT, DÉLIT OU AUTRE), MÊME SI NOUS AVONS ÉTÉ AVERTIS ANTÉRIEUREMENT DU RISQUE DE TELS DOMMAGES.

NOTRE RESPONSABILITÉ EST ASSUJETTIE AUX LIMITES ÉNONCÉES DANS LE PRÉSENT ARTICLE « NOTRE RESPONSABILITÉ », DANS TOUT AUTRE ARTICLE DE LA PRÉSENTE CONVENTION ET DANS TOUTES AUTRES CONVENTIONS PERTINENTES.

Nous déclinons toute responsabilité envers vous dans le cas où un commerçant, détaillant ou marchand refuserait votre carte ou si vous étiez dans l'impossibilité d'utiliser votre carte ou vos identifiants d'accès, pour quelque motif que ce soit, notamment si nous procédions à l'annulation ou à la désactivation temporaire de votre carte, ou si nous refusions une autorisation en raison d'une activité inhabituelle détectée sur votre compte ou dans l'utilisation de la carte.

Nous déclinons toute responsabilité envers vous à l'égard de tous dommages découlant de l'affichage de coordonnées bancaires sensibles sur votre terminal d'accès, que l'écran soit verrouillé ou non. Il est entendu qu'il vous incombe de vous assurer que ces données demeurent inaccessibles à des tiers, même si, par l'intermédiaire d'un service numérique, par exemple, un tel accès ne nécessite pas le déverrouillage du terminal d'accès.

11. Résiliation

Alterna peut, à tout moment et sans préavis, retirer l'autorisation d'utiliser les services ou annuler ou modifier les Services, sans qu'elle soit tenue responsable des pertes découlant d'une telle mesure. La résiliation des Services, pour quelque raison que ce soit, ne vous dégagera pas de vos obligations en vertu de la présente convention relativement aux Services. Alterna peut résilier la présente convention à tout moment en vous présentant un avis.

12. Modifications à la convention

Alterna peut modifier à tout moment toute disposition de la présente convention moyennant un avis qui vous est adressé.

Alterna vous informera d'un changement à la présente convention en suivant les dispositions de notification de la convention de compte du sociétaire. L'utilisation des Services après l'envoi d'un tel avis signifie que vous acceptez la convention ainsi modifiée. Si vous n'acceptez pas une quelconque modification de la convention, vous pouvez cesser d'utiliser les Services; cependant, si vous utilisez les Services après la publication de l'avis, les modalités modifiées de la présente convention vous seront opposables.

13. Modifications aux Services

Alterna peut, à tout moment et sans préavis, ajouter, supprimer ou modifier n'importe quelle partie ou fonction des Services ou du site Web.

14. Autres conventions

Les conditions générales de toute convention entre vous et Alterna concernant des comptes demeureront en vigueur et s'appliqueront à chaque opération, à moins qu'elles ne soient expressément modifiées dans la présente convention. En cas de conflit entre une disposition quelconque de l'une des autres conventions et de la présente convention, les dispositions de la présente convention auront préséance.

15. Application bancaire mobile

Vous convenez que l'accès aux Services, notamment l'utilisation des plateformes bancaires numériques

d'Alterna ayant des restrictions sur le contenu pouvant être affiché, pourrait ne pas inclure tous les fonctions, renseignements et contenus accessibles par l'intermédiaire d'autres sites Web, et convenez que vous devez normalement accéder aux Services par l'intermédiaire d'un site Web qui n'impose aucune de ces restrictions.

16. Généralités

Si vous êtes cotitulaire d'un compte, chaque cotitulaire sera responsable solidairement de toutes les opérations sur ce compte qui sont effectuées en utilisant les services.

17. Paiement de facture

Vous pouvez effectuer un paiement de facture uniquement à partir des comptes disponibles à cette fin par l'entremise des Services. Si vous donnez une directive, y compris une directive postdatée, d'effectuer un paiement de facture à partir d'un compte, vous convenez que, même si les fonds seront retirés de votre compte à la date indiquée, le destinataire ne recevra pas nécessairement les fonds à la date du retrait. Il vous incombe d'effectuer les paiements de factures suffisamment tôt pour que le traitement des paiements par Alterna et le destinataire puisse se faire avant la date d'échéance.

Alterna n'est pas responsable des différends entre vous et un fournisseur, notamment si le fournisseur i) ne porte pas le paiement à votre crédit pour une raison quelconque; ii) vous impose des frais, des intérêts ou des pénalités; ii) ne vous fournit pas les biens ou services achetés, ou vous fournit des biens ou services inappropriés. Vous devez faire en sorte que tous les renseignements exigés par Alterna pour effectuer un paiement de facture soient exacts (notamment le numéro de compte et le nom du destinataire). Alterna pourra, sans préavis, modifier les renseignements du destinataire si ce dernier avise Alterna d'un changement ou si Alterna estime qu'il est nécessaire de le faire. Alterna pourra, sans préavis, refuser une directive ou refuser de donner suite à une directive que vous avez donnée ou apparemment donnée, particulièrement si Alterna croit qu'il peut y avoir une activité frauduleuse, illicite ou irrégulière, ou qu'il s'agit d'une erreur.

18. Flinks – Transferts externes

Grâce au Service, vous avez la possibilité de lier votre compte à ceux de certaines autres institutions financières canadiennes, ce qui facilite le transfert de fonds entre les comptes liés. Cette étape est facilitée par Flinks, un fournisseur de services tiers. En conséquence, vous comprenez, acceptez et consentez à l'utilisation et à la collecte de renseignements personnels par l'intermédiaire de Flinks auprès d'Alterna dans le but de créer un lien entre les comptes.

Pour en savoir plus sur les pratiques d'Alterna en matière de protection des renseignements personnels, consultez la [politique de confidentialité](#).

19. Service de virement à une autre institution financière canadienne

Si vous décidez de recourir au service de virement à une autre institution financière canadienne, vous acceptez que les détails de compte requis soient automatiquement mis à la disposition d'un fournisseur tiers dans le but de traiter l'opération.

20. Confidentialité du mot de passe et des réponses SVI

Le mot de passe est réservé à votre usage exclusif et ne peut être cédé ni transféré. Vous vous engagez à protéger la confidentialité du mot de passe et à ne pas le divulguer à qui que ce soit autre qu'à un signataire autorisé du compte.

Alterna ne sera responsable ni de l'accès non autorisé aux comptes en ligne ni des dommages qui découlent du fait que le client a volontairement divulgué son mot de passe, traité ou stocké l'information de manière inappropriée et négligente, ou divulgué cette information. Vous convenez que le mot de passe doit être unique et difficile à deviner ou à obtenir par d'autres personnes. En effet, vous ne devez pas choisir ni votre date de naissance, ni votre nom, ni votre numéro de téléphone, ni votre numéro d'assurance sociale, ni le nom d'un membre de votre famille, ni des numéros séquentiels comme « 1234 ». Vous ne devez pas choisir un mot de passe qui est identique à tout numéro d'identification personnel (NIP) que vous utilisez pour une carte.

Pour des raisons de sécurité, Alterna vous recommande de modifier votre mot de passe de façon

périodique, par exemple tous les 90 à 120 jours. Vous acceptez que si une personne prend connaissance du mot de passe, il soit possible qu'elle ait accès à des renseignements confidentiels sur votre compte et qu'elle effectue des opérations. Alterna décline toute responsabilité à l'égard des opérations non autorisées si le sociétaire manque de protéger le mot de passe ou de suivre les directives énoncées dans le présent article ou toute directive de sécurité subséquente (y compris l'article 7), figurant dans la présente convention.

Les dispositions du présent article s'appliquent également, avec les adaptations nécessaires, aux réponses SVI.

21. Services Virement *Interac*^{MD}

Si vous décidez d'utiliser le service Virement *Interac*^{MD}, vous convenez que :

- a) Le compte sera débité dès que vous amorcez l'opération et Alterna pourra retenir le montant de l'opération jusqu'à ce que le bénéficiaire en accuse réception effective ou que l'opération est annulée. Alterna n'est nullement tenue de payer des intérêts sur le montant et n'en paiera pas. Dans la mesure prévue par la loi, Alterna est réputée détenir une sûreté sur le montant de l'opération du moment où le compte est débité jusqu'au moment où le bénéficiaire en accuse réception effective ou que l'opération est annulée.
- b) Le nombre et les montants des virements envoyés et reçus au moyen du service Virement *Interac*^{MD} sont assujettis à des plafonds en nombre et en montant qui peuvent être modifiés périodiquement sans préavis.
- c) En qualité d'expéditeur, vous créerez une réponse SVI efficace, connue uniquement de vous et du bénéficiaire prévu.
- d) En qualité d'expéditeur, vous protégez la confidentialité de la réponse SVI et n'en ferez pas part à qui que ce soit, autre que le bénéficiaire prévu.
- e) En qualité d'expéditeur, vous n'enverrez pas la réponse SVI au bénéficiaire prévu dans un courriel ou tout message facultatif qui accompagne le virement.
- f) Alterna, l'autre institution financière participante et Interac Corporation – ou les mandataires de celle-ci – sont en droit de verser le montant de l'opération à toute personne qui, au moyen du service Virement *Interac*^{MD}, déclare être le bénéficiaire et fournit la bonne réponse SVI.
- g) En qualité de bénéficiaire, vous ne divulguerez pas la réponse SVI, à moins que ce ne soit nécessaire pour réclamer ou refuser l'opération.
- h) Sans restreindre la portée générale de l'article 11, Alterna décline toute responsabilité à l'égard des pertes ou dommages occasionnés si une personne autre que le bénéficiaire prévu devine la réponse SVI ou se la procure.
- i) Sans restreindre la portée générale de l'article 11, Alterna décline toute responsabilité à l'égard des coûts, frais, pertes, dommages ou désagréments, de quelque nature que ce soit, découlant des retards dans le traitement d'un virement, ni des virements réclamés par une personne autre que le bénéficiaire prévu.
- j) Alterna décline toute responsabilité à l'égard des pertes ou dommages subis du fait des fonds détenus et/ou des limites fixées par Alterna, Interac Corporation ou une institution financière participante.
- k) Vous n'utiliserez pas le service Virement *Interac*^{MD} à des fins illicites, frauduleuses ou contraires aux conditions énoncées dans la présente convention.
- l) Vous ne tenterez pas d'usurper l'identité d'une autre personne ou de faire de fausses déclarations sur votre identité aux fins d'envoyer ou de recevoir un virement au moyen du service Virement *Interac*^{MD}.
- m) Il vous incombe de vérifier l'état de tout Virement *Interac*^{MD} que vous effectuez en vérifiant l'historique de vos paiements dans la plateforme bancaire en ligne.

22. Extraits de courriel

Les Services vous offrent la possibilité d'extraire certaines données du compte et de les envoyer, par courriel, à la personne de votre choix; toutefois, il vous incombe de veiller à l'exactitude des coordonnées du destinataire. Vous assumez l'entièvre responsabilité des informations transmises involontairement à des destinataires autres que ceux initialement prévus. Vous convenez que les informations ne sont que

partiellement chiffrées pendant leur transit et que seule une partie des informations financières est masquée. Vous acceptez tous les risques liés à l'utilisation de cette fonctionnalité.

23. Fonctionnalité de gestion des cartes.

Vous pouvez gérer votre carte en la verrouillant et en la déverrouillant au moyen de votre accès aux plateformes bancaires numériques. Il importe de noter que vous ne pourrez utiliser cette fonctionnalité de gestion des cartes que pour les cartes enregistrées en votre nom. Il est entendu que, si votre compte est joint, chaque cotitulaire individuel se verra attribuer sa propre carte et, en conséquence, le titulaire de chaque carte n'aura accès à cette fonctionnalité de gestion des cartes que pour sa propre carte. Alterna n'assume aucune responsabilité à l'égard d'une quelconque opération échouée découlant de l'utilisation de cette fonction ou en constituant une conséquence.

En cas de problème avec votre carte, vérifiez la fonction de gestion des cartes en accédant aux plateformes bancaires numériques ou appelez-nous au 1 877 560-0100.

24. Dépôts à distance

Si vous décidez d'utiliser le service de dépôt à distance, vous convenez que :

- a) Vous n'utiliserez le service de dépôt à distance que pour déposer des chèques lorsque le nom du bénéficiaire sur le chèque correspond aux noms sur le compte.
- b) Eu égard au service de dépôt à distance uniquement, Alterna vous chargera d'agir en votre nom pour créer une image officielle et la lui transmettre, ainsi que d'autres fonctions connexes qu'elle peut exiger, le tout selon les règles et normes publiées de Paiements Canada et leurs versions successives, et conformément aux lois applicables régissant les effets. Dans ce contexte, la transmission de l'image officielle et sa réception par Alterna auront le même résultat que si l'effet avait été présenté à une succursale d'Alterna aux fins de négociation et de compensation. Vous convenez que vous ne pouvez pas déléguer ce rôle de mandataire à une tierce partie. En outre, vous convenez que vous serez personnellement responsable de :
 - i. Vous assurer que toutes les images officielles créées et transmises sont de bonne qualité et saisissent parfaitement tous les détails importants de la lettre admissible.
 - ii. Suivre des mesures et procédures appropriées pour conserver les originaux de toutes les lettres admissibles transmises sous forme d'images officielles.
 - iii. Vérifier si les dépôts prévus dans le compte correspondent aux dates et montants applicables aux transmissions effectuées en utilisant le service de dépôt à distance et d'informer immédiatement Alterna des erreurs, des omissions, des irrégularités ou de toute préoccupation concernant des soupçons d'effets frauduleux ou de sécurité compromise relativement à l'utilisation du service de dépôt à distance.
- c) Alterna peut, à la réception de ce qui semble être raisonnablement une image officielle, traiter cette dernière comme telle et comme s'il s'agissait de l'original d'un effet reçu dans une succursale d'Alterna, sous réserve de la convention de compte et de toutes les politiques d'Alterna régissant les effets.
- d) La création d'une image officielle se fera selon les méthodes autorisées par Alterna. En outre, vous vous engagez à prendre toutes les précautions appropriées et nécessaires pour empêcher toute autre personne de créer ou de transmettre une image officielle au crédit de votre compte.
- e) Aucune disposition des présentes n'oblige Alterna à accepter le dépôt d'un effet quelconque, qu'il soit effectivement ou censé être une image officielle. Alterna n'est pas tenue de créer ou de transmettre une image officielle de n'importe quel effet qui n'est pas une lettre admissible ou de tout effet postdaté ou expiré que le client reçoit d'une personne autre que le tireur de l'effet, ou qui est modifié de quelque façon que ce soit. Si vous avez des soupçons ou des préoccupations quant à l'authenticité, à la validité, à la négociabilité ou à la chaîne de titres de tout effet censé être une lettre admissible, vous ne devez pas chercher à utiliser le service de dépôt à distance pour la négociation ou l'encaissement de cet effet, mais vous présenterez l'original au comptoir de la succursale du compte, expliquerez les problèmes particuliers à Alterna, divulguerez tous les faits pertinents dont vous avez connaissance relativement à cet effet et coopérerez pleinement avec toute enquête concernant ces préoccupations.

- f) En vertu du service de dépôt à distance, les lettres admissibles se limitent aux effets en dollars canadiens, tirés sur une institution financière domiciliée au Canada et, le cas échéant, au gré d'Alterna. Vous ne devrez pas essayer d'utiliser le service de dépôt à distance pour déposer un effet dans un compte libellé dans une devise autre que celle de l'effet. En effet, les effets en dollar canadien seront déposés uniquement dans un compte en dollars canadiens.
- g) Les images officielles reçues par l'intermédiaire du service de dépôt à distance sont assujetties à des plafonds en nombre et en montant qui peuvent être modifiés périodiquement sans préavis.
- h) Toute opération effectuée à une date ou à une heure à laquelle Alterna n'est pas officiellement ouverte peut être portée au crédit du compte le jour ouvrable suivant.
- i) Une fois qu'une image officielle d'une lettre admissible a été transmise à Alterna par l'intermédiaire du service de dépôt à distance, aucune autre image officielle de la lettre admissible ne devrait être créée ou transmise par l'intermédiaire du service de dépôt à distance (ou de tout autre service similaire), à moins qu'Alterna ne vous demande de le faire par écrit. En outre, vous vous engagez à ne plus utiliser l'original d'une lettre admissible, de quelque façon que ce soit, et à le conserver dans un endroit sûr sans le négocier, le virer ou le remettre à une autre personne ou titulaire. En plus de toutes les obligations et responsabilités énoncées dans la présente convention ou tout autre document, vous vous engagez à dégager Alterna, ses fournisseurs de services tiers et toutes leurs parties apparentées, notamment leurs mandataires, administrateurs, dirigeants, employés, filiales et titulaires de licence respectifs (collectivement, les « parties indemnisées ») de tous coûts et responsabilités, notamment les honoraires d'avocat raisonnables engagés par les parties indemnisées à l'égard de toute réclamation ou demande découlant de l'utilisation par le client du service de dépôt à distance ou de la négociation en double d'effets présentés à tout moment comme images officielles de lettres admissibles. Vous devez aider les parties indemnisées et coopérer avec elles aussi pleinement et raisonnablement que possible dans la défense contre de telles réclamations ou demandes. Les avis de non-responsabilité, les exclusions de la responsabilité, les clauses limitatives de responsabilité et les dispositions d'indemnisation dans la présente convention restent en vigueur indéfiniment après la résiliation de la présente convention et s'appliquent dans la mesure permise par les lois en vigueur. Sans limiter ce qui précède, vous dégagez les parties indemnisées des responsabilités, frais, pertes et dommages, qu'ils soient directs, indirects ou immatériels, engagés par les parties indemnisées par suite de toute violation de la présente convention ou de toute réclamation relative à l'utilisation abusive des images officielles ou d'effets censés être des images officielles, ou en découlant, ou de la négociation de lettres admissibles dont une image officielle a été transmise également pour encasement.
- j) Une fois que l'image officielle d'une lettre admissible a été transmise à Alterna, il vous incombe de marquer immédiatement le recto de la lettre admissible d'une note visible qui empêche sa renégociation et indique que celle-ci a été prise en image et transmise, tout en prenant soin de ne pas masquer tout renseignement important de la lettre admissible en question. (Par exemple : Écrire « Nul » ou « Payé » sur l'effet ou tracer une ligne diagonale sur le recto de l'effet au moyen d'un crayon, d'un stylo ou d'un surlieur coloré.) Pendant une période de 120 jours civils suivant la transmission de l'image officielle à Alterna, ou pendant toute autre période plus courte stipulée par Alterna par écrit, vous devrez conserver l'original de toutes les lettres admissibles prises en image, et le présenter à Alterna si vous recevez une demande écrite en ce sens d'Alterna. Vous vous conformerez à la demande écrite et devrez, sur demande, remettre à Alterna l'original de toute lettre admissible précisée dans les cinq (5) jours ouvrables suivant une telle demande. Si vous ne vous conformez pas à la demande écrite présentée en vertu de cette disposition, Alterna peut imposer une retenue ou contre-passé tout crédit porté au compte en vertu des lettres admissibles en question, même si une telle mesure crée un découvert dans le compte. Si aucune demande écrite n'est reçue dans ce délai de 120 jours civils après la transmission d'une image officielle à Alterna par l'intermédiaire du service de dépôt à distance ou dans toute autre période plus courte stipulée par Alterna par écrit, et à condition que vous vous soyez assuré qu'un crédit correspondant au montant de l'image officielle transmise, vous vous engagez à détruire immédiatement l'original de la lettre admissible. Les méthodes de destruction incluent le déchiquetage, la réduction en pâte ou l'incinération ou tout autre moyen qui fait en sorte que l'effet original ne peut plus être réutilisé.

- k) Vous êtes responsable de tous les coûts afférents à l'obtention d'un effet de remplacement dans le cas où Alterna vous demanderait de retransmettre une image officielle conformément aux dispositions précédentes pertinentes et que l'original aurait été détruit conformément aux dispositions précédentes pertinentes ou aurait été perdu.
- l) Alterna se réserve le droit de vous transmettre des avis électroniques relatifs au service de dépôt à distance après que vous avez utilisé ledit service pour transmettre une image officielle, notamment afin de vous informer de la réception par Alterna d'une telle Image officielle. Pour recevoir de tels avis électroniques, vous devez communiquer vos coordonnées à Alterna. Vous êtes responsable de vous assurer que les coordonnées requises par Alterna sont exactes et à jour.
- m) Tout avis électronique afférent au service de dépôt à distance est envoyé à titre informatif seulement et ne garantit pas que l'image officielle sera acceptée par Alterna ou qu'un crédit sera porté au compte;
- n) Alterna se réserve le droit de supprimer le service de dépôt à distance de votre terminal d'accès à tout moment et sans préavis.

Alterna décline toute responsabilité à l'égard des coûts, frais, pertes, dommages ou désagréments, de quelque nature que ce soit, découlant de l'utilisation du service de dépôt à distance, notamment tout retard dans le traitement d'une opération ou toute demande par Alterna que vous obteniez un effet de recharge.

25. Forfait(s) de téléphonie mobile

Vous convenez que votre capacité à utiliser les plateformes bancaires numériques, y compris les portefeuilles mobiles, dépend de votre abonnement à un forfait données et à un service actifs pour votre appareil mobile. Il vous incombe de vous assurer que votre fournisseur de services sans fil propose et prend en charge les forfaits données ainsi que la navigation Internet nécessaires à ces services. Vous comprenez que l'accès à ces fonctionnalités pourrait être interrompu en cas de résiliation, d'expiration ou de suspension des services ou du forfait données de votre appareil mobile. Vous demeurez responsable des frais exigés par votre fournisseur de services sans fil ou Internet, y compris ceux engagés lors de l'utilisation des plateformes bancaires numériques à l'étranger.

26. Systèmes d'exploitation, navigateurs, appareils mobiles et matériel informatique

Bien que nous visions à assurer la prise en charge de l'utilisation de l'application bancaire mobile, des portefeuilles mobiles et des autres logiciels ou services numériques que nous offrons, nous ne sommes pas tenus d'en garantir la compatibilité ou de maintenir leur fonctionnement sur toutes les plateformes.

Consentement relatif à la collecte, à l'utilisation et à la communication des renseignements personnels

Vous consentez à la collecte, à l'utilisation et à la communication de vos renseignements personnels aux fins de l'utilisation du Service, et conformément à la [politique de confidentialité](#) d'Alterna.

Alterna Savings and Credit Union Limited fait des affaires sous le nom de Caisse Alterna. La Caisse Alterna est une caisse populaire sociétaire de l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers (ARSF).

B) CONVENTION RELATIVE À L'ACCÈS AUX SERVICES ÉLECTRONIQUES (COMPTE POUR ENTREPRISES ET ORGANISMES SANS BUT LUCRATIF)

En accédant aux plateformes bancaires en ligne et mobile d'Alterna Savings and Credit Union Limited (« **Alterna** », « **nous** », « **nos** ») au moyen des services (décris ci-dessous), le sociétaire (« **vous** ») accepte les conditions générales suivantes. Si vous n'acceptez pas la présente convention, vous vous abstiendrez d'utiliser les Services.

1. Définitions

En complément des définitions prévues ailleurs dans la présente convention, les termes suivants revêtent les significations suivantes (au singulier comme au pluriel) :

- (a) **Accès autorisé** : toute personne habilitée à accéder aux services des sociétaires, notamment les délégués et les signataires autorisés. Le sociétaire détermine, à son gré, l'étendue de l'accès consenti et assume l'entièvre responsabilité de toute conséquence résultant des autorisations qu'il accorde.
- (b) **Appareil mobile** : un téléphone intelligent, une tablette ou tout autre dispositif informatique mobile sans fil connecté à Internet.
- (c) **Application** : logiciel que nous proposons, téléchargeable sur un terminal d'accès afin d'accéder à certains des services prévus aux présentes et à des services tiers;
- (d) **Application bancaire mobile** : certains services optimisés pour les appareils mobiles, des services tiers, des logiciels ou des informations accessibles sur votre terminal d'accès, notamment sur notre site Web et dans nos applications.
- (e) **Avis SVI** : avis électronique envoyé au destinataire d'un virement de fonds au moyen du service Virement *Interac*^{MD}. L'avis peut être lu au moyen d'un terminal d'accès.
- (f) **Carte** : numéro de carte que nous vous avons délivré et qui :
 - est associé à votre compte;
 - peut figurer sur une carte physique que nous vous avons remise;
 - peut être utilisé, le cas échéant, avec ou sans vos identifiants d'accès afin d'accéder aux Services par l'entremise des plateformes bancaires numériques. Le terme « carte » désigne aussi la version de celle-ci enregistrée dans votre portefeuille mobile.
- (g) **Code de déverrouillage de terminal** : code d'accès, mot de passe, données biométriques ou toute autre méthode d'authentification servant à accéder à un terminal d'accès;
- (h) **Code de sécurité** : code à usage unique transmis aux terminaux d'accès pour confirmer ou valider votre identité.
- (i) **Compte** : l'un de vos comptes auprès d'Alterna.
- (j) **Compte externe** : un compte ouvert auprès d'une autre institution financière canadienne; un fournisseur inscrit auprès de l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières, un émetteur de cartes, une entité admissible à l'adhésion à Paiements Canada, étant entendu que le compte est en votre nom ou sur lequel vous avez le pouvoir d'exécuter des opérations.
- (k) **Convention** : la présente convention, dans sa version courante.
- (l) **Convention de compte** : accords conclus pour l'exploitation du compte.
- (m) **Coordonnées pour avis** : les coordonnées, notamment l'adresse postale, l'adresse électronique, le numéro de télécopieur ou le numéro de téléphone, fournies par le sociétaire et acceptées par Alterna et utilisées par Alterna pour vous envoyer des avis écrits, conformément à la présente convention.

- (n) **Coordinnées SVI** : coordonnées électroniques, notamment l'adresse électronique ou le numéro de téléphone, utilisées pour l'envoi et la réception d'une somme d'argent à l'aide du service Virement *Interac*^{MD}.
- (o) **CPC** : le protocole de communication en champ proche, qui facilite les échanges entre les terminaux d'accès et d'autres dispositifs compatibles en les plaçant en contact rapproché, afin de réaliser des opérations, comme l'échange de données et les paiements sans contact.
- (p) **Délégué** : délégué exécuteur ou délégué à accès en consultation seulement, le cas échéant.
- (q) **Délégué ayant un accès en lecture seulement** : une personne autorisée par un signataire autorisé en vertu des services à vérifier le compte à l'aide d'un terminal d'accès. Un délégué ayant un accès en lecture seulement n'est pas un délégué exécuteur, un non-signataire ni un signataire autorisé.
- (r) **Délégué exécuteur** : personne autorisée par un signataire autorisé en vertu des services à exécuter des opérations sur le compte et à vérifier le compte au moyen d'un terminal d'accès. Un délégué exécuteur n'est pas un délégué ayant un accès en lecture seulement, un non-signataire, ni un signataire autorisé.
- (s) **Effet** : chèque, billet à ordre, lettre de change, ordre de paiement, titres, espèces, coupon, billet, effet de compensation, reçu de carte de crédit pour traitement, autre titre négociable ou effet de dépôt ou de retrait de nature similaire ou son équivalent électronique, y compris les instructions de débit électronique.
- (t) **Fonction biométrique d'identification** : fonctionnalité qu'Alterna peut mettre à disposition, exploitant le service d'identification biométrique afin que votre empreinte digitale, reconnaissance faciale ou autre donnée biométrique enregistrée sur un terminal d'accès permette la connexion à l'application et l'accès à vos comptes, données et services d'Alterna.
- (u) **Fournisseur de services tiers** : une partie mandatée par nous pour agir en notre nom en vue de fournir les Services ou de nous seconder dans la prestation de ceux-ci.
- (v) **Identifiants d'accès** : toute combinaison secrète et confidentielle de chiffres, de symboles ou de lettres que vous choisissez pour confirmer votre identité, autoriser vos opérations et accéder à vos comptes et services, à l'exclusion de votre carte et de votre numéro d'identification personnel (NIP). Vos identifiants d'accès comprennent, entre autres, les moyens de vérification biométriques, votre nom d'utilisateur, votre code de sécurité, votre mot d'identification personnel, ainsi que tout autre renseignement, comme un code de déverrouillage, et toute autre méthode que nous pourrions autoriser à l'avenir pour l'utilisation plateformes bancaires numériques.
- (w) **Image officielle** : image électronique d'une lettre admissible, créée conformément aux dispositions de la présente convention ou conforme aux exigences autorisant la négociation ou la compensation de ladite lettre admissible selon les règlements administratifs, normes ou règles de Paiements Canada.
- (x) **Informations** : relevés de compte mensuels ou périodiques, documents d'information, avis, conditions générales, demandes d'ouverture de compte, conventions et avenants portant sur vos comptes, ainsi que toute autre information que nous sommes tenus ou autorisés à vous transmettre, maintenant ou à l'avenir, conformément à la législation régissant vos comptes.
- (y) **Institution financière participante** : un établissement financier participant aux services de virement électronique, selon le cas.
- (z) **Instructions à distance** : les directives transmises à Alterna relativement à l'exploitation du compte à partir d'un lieu éloigné, notamment par l'utilisation d'un ordinateur, d'un

appareil mobile, d'un téléphone, d'un télécopieur, de la plateforme bancaire en ligne d'Alterna, d'un courriel, d'un texto, ou de tout autre moyen de communication à distance qu'Alterna juge acceptable, aux fins d'exploiter le compte, d'autoriser des opérations ou de prendre des dispositions auprès d'Alterna.

- (aa) **Lettre admissible** : lettre d'une catégorie qui est prévue par les règlements administratifs, règles ou normes pris sous le régime de la *Loi canadienne sur les paiements*, qui y est définie comme une « lettre admissible ». Il est entendu qu'en vertu des présentes, toute lettre admissible portant une image officielle doit être un effet sur papier, un chèque, une traite bancaire ou un chèque officiel d'une coopérative d'épargne et de crédit, libellés en dollars canadiens ou en dollars américains, et tirés sur une institution financière domiciliée au Canada ou aux États-Unis, selon le cas. Aux fins de la présente convention, les effets tiers qui sont soit remis au sociétaire sans bénéficiaire indiqué, soit endossés à son bénéfice, ainsi que les effets postdatés, ne seront pas considérés comme des lettres admissibles. En outre, tout effet qui a été cédé d'une quelconque façon au sociétaire de la part d'une personne autre que le tireur, endossé au bénéfice du sociétaire ou modifié après qu'il a été tiré ne sera pas considéré comme une lettre admissible.
- (bb) **Logiciel** : un programme téléchargeable que nous mettons à disposition pour accéder à certains des services prévus aux présentes et à des services tiers sur vos terminaux d'accès.
- (cc) **MIP** : mot d'identification personnel utilisé dans le cadre des instructions à distance.
- (dd) **Mot de passe** : le mot de passe personnel que vous choisissez pour votre usage ou celui de toute personne ayant un accès autorisé, et qui, conjointement avec le terminal d'accès, vous donne accès aux Services.
- (ee) **Nom d'utilisateur** : dans le cadre des plateformes bancaires numériques, une combinaison de chiffres, de symboles et/ou de lettres que nous pouvons vous autoriser à sélectionner. Vous devez fournir votre nom d'utilisateur conjointement avec votre mot de passe pour accéder aux plateformes bancaires numériques.
- (ff) **Non-signataire** : personne à laquelle vous donnez l'autorisation, selon un moyen autre que les Services, à exécuter des opérations sur le compte et à vérifier le compte à l'aide d'un terminal d'accès. Un non-signataire n'inclut pas un délégué exécuteur, un délégué ayant un accès en lecture seulement ou un signataire autorisé.
- (gg) **Notification** : notification écrite produite par Alterna ou en son nom, qui vise à vous informer d'une opération en attente ou achevée ou du résumé du solde de compte, y compris les notifications faites par courriel ou texto à l'une des coordonnées pour avis.
- (hh) **Numéro de carte** : numéro unique attribué à une carte.
- (ii) **Opération** : toute opération effectuée par l'intermédiaire des Services.
- (jj) **Paiements mobiles** : la fonctionnalité de paiement accessible sur nos applications, laquelle vous permet de porter un débit ou un crédit à une source de financement grâce à la technologie de communication en champ proche (CCP) pour effectuer des opérations auprès de tiers. Les paiements mobiles n'englobent pas les fonctionnalités de paiement mobile éventuellement proposées par des tiers par l'intermédiaire de nos applications, par exemple, les paiements effectués avec votre carte, y compris sous sa forme physique ou dans votre portefeuille mobile.
- (kk) **Petite entreprise** : vous, qui utilisez votre compte pour exercer des activités commerciales, notamment une entreprise individuelle, une société de personnes, une société de capitaux, un ordre professionnel, une société de portefeuille, une coentreprise, une association ou toute autre organisation commerciale.
- (ll) **Plateforme bancaire en ligne** : nos Services, dont l'accès se fait en ligne.

(mm) Plateformes bancaires numériques : application bancaire mobile et plateforme bancaire en ligne.

(nn) Portefeuille mobile : la fonctionnalité de portefeuille mobile d'Alterna au sein de l'application bancaire mobile, qui vous permet d'ajouter et de stocker des cartes sur votre appareil mobile.

(oo) Prélèvement automatique : une modalité de paiement d'une créance selon laquelle une institution financière traite un débit par voie électronique à votre demande écrite.

(pp) Règles : règles et normes publiées par Paiements Canada, et leurs versions successives.

(qq) Réponse SVI : le mot ou la phrase créé par l'expéditeur d'un virement de fonds et utilisé par le destinataire pour réclamer ou refuser un virement effectué à l'aide du service Virement *Interac*^{MD}.

(rr) Service de dépôt à distance : le service de saisie des dépôts à distance offert par Alterna, qui permet au sociétaire – à l'aide d'un terminal d'accès ou de tout autre moyen autorisé par Alterna – de créer, de transmettre et de recevoir au profit d'Alterna une image officielle à déposer dans le compte.

(ss) Service d'identification biométrique : service d'empreintes digitales, de reconnaissance faciale ou d'autre donnée biométrique, mis à disposition par Alterna ou des tiers;

(tt) Service Virement *Interac*^{MD} : service de transfert d'argent fourni par la société Interac Corporation, qui facilite l'envoi et la réception de sommes d'argent (à l'aide, notamment, de l'adresse électronique ou du numéro de téléphone) au moyen des services assurés par les institutions financières participantes ou le service de paiements d'Interac Corporation.

(uu) Services : tous les services accessibles au moyen du mot de passe, combiné aux terminaux d'accès, notamment :

- Accès à vos renseignements et mise à jour de ceux-ci;
- Comptes chèques et comptes d'épargne (en dollars canadiens et américains);
- Facilités de crédit (prêts, marges de crédit, prêts hypothécaires, découverts)
- Dépôts à terme;
- Relevés électroniques, images de chèques, paiements de factures, transferts, virements électroniques, Flinks – transferts externes, alertes, application bancaire mobile, plateforme bancaire en ligne, services de dépôt à distance
- Paiements mobiles, notamment les paiements effectués au moyen d'un portefeuille mobile
- Fonctionnalité de gestion des cartes.

(vv) Services tiers : tout produit ou service offert par un tiers, utilisable ou accessible dans ou par les plateformes bancaires numériques.

(ww) Signataire autorisé : toute personne autorisée par vous (ou, dans le cas d'une association sans personnalité morale, par l'association), en vertu d'un moyen autre que les services, à signer des effets ou à fournir d'autres ordres de paiement (seule ou avec une autre personne) sur le compte, ou à fournir des instructions à distance ou à autoriser d'autres opérations sur le compte, et pour qui l'avis d'une telle autorisation a été remis à Alterna. Un signataire autorisé n'est pas un délégué exécuteur, un délégué ayant un accès en lecture seulement ni un non-signataire.

(xx) Source de financement : tout compte ou toute autre source de fonds que nous jugeons admissible pour effectuer des opérations.

(yy) Surclassement : processus selon lequel vous passez irrévocablement de la plateforme bancaire en ligne d'Alterna aux Services.

(zz) Terminal d'accès : tout dispositif utilisé pour accéder aux plateformes bancaires numériques ou aux Services, notamment un guichet automatique bancaire, un ordinateur,

un appareil mobile, ou tout autre appareil sans fil, dispositif portatif, téléphone mobile sous quelque forme que ce soit, ou tout autre appareil électronique destiné à cet accès;

(aaa) Tiers : toute partie autre que vous-même, nous-mêmes ou une partie agissant comme fournisseur de services tiers. Sont notamment compris les commerçants, nos filiales et entités affiliées, ainsi que les parties auxquelles vous effectuez des paiements ou avec lesquelles vous réalisez des opérations par l'entremise des Services.

2. Renseignements personnels

Alterna est en droit de recueillir, d'utiliser et de communiquer les renseignements personnels vous concernant, ainsi que ceux de chaque signataire autorisé, délégué ou non-signataire, dans le but de vous offrir des services et produits financiers, de confirmer votre identité ou celle de vos signataires autorisés, délégués ou non-signataires, et de se conformer aux obligations légales et réglementaires, conformément à la présente entente et à la politique de confidentialité d'Alterna.

Vous convenez, acceptez et confirmez que vous avez obtenu le consentement exprès de toute personne associée au compte pour la collecte, l'utilisation et la divulgation de tous les renseignements personnels collectés auprès de ces personnes aux fins de l'utilisation des services, et conformément à la [politique de confidentialité](#) d'Alterna.

Pour accéder aux Services, vous acceptez de fournir à Alterna une adresse électronique ou un numéro de téléphone cellulaire, afin de recevoir un code d'accès à usage unique lors de l'initialisation de la plateforme bancaire en ligne. Vous êtes à tout moment responsable de la mise à jour et de l'exactitude de ces coordonnées. Toute modification ou mise à jour de ces coordonnées doit être immédiatement portée à l'attention d'Alterna, ou immédiatement mise à jour sur votre profil par l'intermédiaire des Services.

Vous pouvez également choisir de téléverser une photo dans votre profil. Vous ne devez toutefois pas télécharger de contenu diffamatoire, abusif, offensant, obscène, trompeur, illégal ou qui viole autrement les droits légaux d'autrui. Une fois téléchargée, la photo peut être remplacée uniquement, pas supprimée du profil.

3. Utilisation des Services

Vous êtes en droit d'utiliser les Services ou d'en autoriser l'utilisation afin que toute personne bénéficiant d'un accès autorisé puisse accéder aux comptes autorisés et exécuter des opérations jugées acceptables par Alterna, à partir du jour où vous acceptez les présentes conditions générales et où la demande de Services est approuvée par Alterna. Vous pouvez autoriser un non-signataire à utiliser les Services afin d'accéder au compte et d'exécuter des opérations jugées acceptables par Alterna. Alterna peut ajouter ou supprimer des types d'utilisation autorisés et des Services.

Dans le cadre des Services, vous vous engagez et veillez à ce que tous les signataires autorisés conviennent de fournir des renseignements véridiques, exacts, actuels et complets à votre sujet, ainsi que sur le compte et le compte externe, à la demande d'Alterna. En outre, vous vous engagez et veillez à ce que tous les signataires autorisés conviennent d'aviser Alterna de tout changement à ces renseignements dans un délai raisonnable. Vous convenez de suivre les directives actuelles et futures d'Alterna concernant l'utilisation des Services. Vous convenez également que certaines informations ne sont pas masquées lors d'une opération.

Lorsqu'un mot de passe est utilisé pour effectuer une opération, l'autorisation donnée au moment de l'opération sera réputée avoir été donnée par le client en personne et par écrit, et le client convient d'être lié par chacune de ces opérations. Vous autorisez irrévocablement Alterna à débiter ou à créditer, selon le cas, le montant de toute opération en vertu du compte désigné au moment de l'opération, et lui donnez mandat de le faire, conformément aux pratiques usuelles d'Alterna. Les pratiques d'Alterna quant au débit ou au crédit de toute opération en vertu de l'un des services peuvent être révisées dans le futur, que vous en soyez avisé ou pas.

Vous acceptez de ne pas effectuer ou essayer d'effectuer une opération qui pourrait produire un solde négatif dans tout compte ou qui dépasserait le solde inutilisé de toute marge de crédit, le cas échéant, et vous dégagerez Alterna de toute responsabilité ou perte découlant d'une telle opération.

Vous vous engagez à mettre en place des mesures et procédures de sécurité appropriées pour prévenir et détecter les vols d'effets ou les pertes dues à la fraude ou à la falsification d'effets ou à des opérations frauduleuses ou non autorisées. En outre, vous vous engagez à superviser et à surveiller assidûment la conduite et le travail de tous les mandataires contribuant à l'élaboration de vos effets, au rapprochement du relevé de compte ou à l'exercice d'autres fonctions bancaires.

Vous n'utiliserez pas les Services à des fins frauduleuses, illicites ou indues.

4. Profil et coordonnées du sociétaire

Pour accéder aux Services sur un terminal d'accès, vous et toutes les personnes bénéficiant d'un accès autorisé acceptez de fournir à Alterna une adresse électronique ou un numéro de téléphone cellulaire, afin de recevoir votre code de sécurité lors de l'initialisation de vos plateformes bancaires numériques. Vous et toutes les personnes bénéficiant d'un accès autorisé êtes responsables de la mise à jour et de l'exactitude de ces coordonnées. Toute modification ou mise à jour de ces coordonnées doit être immédiatement portée à l'attention d'Alterna, ou immédiatement mise à jour sur votre profil par l'intermédiaire des Services.

Vous pouvez également choisir de téléverser une photo dans votre profil. Vous ne devez toutefois pas téléverser un quelconque contenu diffamatoire, abusif, offensant, obscène, trompeur, illégal ou qui viole autrement les droits légaux d'autrui. Une fois téléchargée, votre photo peut être remplacée uniquement, pas supprimée du profil.

5. Limites

Vous convenez que les Services sont offerts en l'état et dans la mesure où ils sont disponibles. Alterna offre les Services dans le but d'améliorer l'accessibilité de ses services aux sociétaires. Toutefois, l'offre des Services repose, en partie, sur les lignes de communication ainsi que le matériel et les services tiers. Vous convenez que, dans la mesure permise par les lois en vigueur, Alterna ne saurait être tenue responsable des retards, pertes, dommages (directs, indirects ou accessoires) ou désagréments quelconques causés par la fourniture ou le défaut de fournir les Services, ou le mauvais fonctionnement ou la défaillance de tout logiciel ou matériel pour une raison quelconque, ou en découlant. Alterna ne peut en aucun cas être tenue responsable des préjudices personnels, dommages matériels ou pertes d'exploitation, ni des dommages indirects ou accessoires, quels qu'ils soient.

6. Alertes

Vous recevrez des notifications par voie électronique sur certains événements ou conditions (les « alertes »).

Selon les préférences que vous avez définies, vous recevrez des alertes sous l'une des formes suivantes : application bancaire mobile (et ses gadgets logiciels connexes sur les téléphones intelligents, tablettes ou montres connectées), notifications poussées, courriels ou textos. La forme des alertes reçues peut être modifiée dans les paramètres de préférences des Services.

Notifications poussées : Certaines applications mobiles prennent en charge les notifications poussées que vous pouvez activer ou désactiver sur votre appareil mobile. Même si les notifications poussées sont activées, votre capacité à les recevoir peut être touchée par des facteurs indépendants de notre volonté, notamment la connectivité et la désactivation de l'appareil mobile.

Les alertes ne sont pas sécurisées : les alertes ne sont ni sécurisées ni chiffrées, et peuvent être lues par les personnes que vous autorisez à accéder à votre boîte de courrier électronique ou à utiliser votre appareil mobile, ou si vous vous connectez à une application bancaire mobile d'un tiers. Bien qu'Alterna masque partiellement vos numéros de carte et de compte, vos détails de compte peuvent être inclus dans une alerte et toute personne ayant accès à votre appareil mobile pourra accéder aux alertes et aux informations qu'elles contiennent.

Aucuns frais pour les alertes : il n'y a pas de frais pour les alertes, mais des tarifs standard pour les messages et les données peuvent être facturés par votre opérateur mobile.

7. Délégués et non-signataires

Vous convenez qu'en vertu de la présente convention, l'ensemble des responsabilités à l'égard d'Alterna doit être assumé exclusivement par les personnes bénéficiant d'un accès autorisé. Vous autorisez le signataire autorisé à utiliser les Services et à désigner des délégués. Un signataire autorisé peut autoriser une personne à avoir accès aux comptes en tant que délégué grâce à l'utilisation des Services seulement. Si un délégué est désigné, il doit être autorisé soit en tant que délégué ayant un accès en lecture seulement, soit en tant que délégué exécuteur. Vous convenez qu'Alterna décline toute responsabilité à l'égard des actes ou omissions des signataires autorisés, des non-signataires et des délégués, et à l'égard de la vérification de la portée de leurs pouvoirs, étant entendu qu'il vous incombe exclusivement de vérifier l'identité de chacune de ces personnes au moment de leur désignation et de toute attribution subséquente d'un accès autorisé.

En outre, vous convenez qu'Alterna décline toute responsabilité à l'égard de la conservation dans ses

dossiers de données d'identification des délégués et que vous êtes seul responsable de l'accès des délégués au compte.

Un délégué ou un non-signataire peut demander au moyen des Services qu'Alterna cesse de vous envoyer par la poste ou par courriel des relevés de compte.

Toutes les opérations entraînant la sortie de fonds du compte peuvent être lancées par un délégué exécuteur, mais doivent avoir l'autorisation d'un signataire autorisé avant d'être accomplies.

Toutes les opérations entraînant la sortie de fonds du compte peuvent être lancées par un non-signataire, mais doivent avoir l'autorisation d'un signataire autorisé avant d'être accomplies.

Toutes les opérations entraînant l'entrée de fonds dans le compte peuvent être accomplies par un délégué exécuteur seul.

Toutes les opérations entraînant l'entrée de fonds dans le compte peuvent être accomplies par un non-signataire seul.

NONOBSTANT CE QUI PRÉCÈDE, LES FRAIS DE SERVICE INDIQUÉS CI-DESSOUS SONT DIVULGUÉS À UN DÉLÉGUÉ EXÉCUTEUR OU UN NON-SIGNATAIRE SEUL DANS LE CADRE DE CES OPÉRATIONS, ET PEUVENT ÊTRE ENGAGÉS PAR LUI.

À la demande d'Alterna, vous devez fournir les renseignements complets et actuels sur l'identité de tous les signataires autorisés, délégués et non-signataires qui ont des droits d'accès aux comptes au moyen des Services.

8. Responsabilités en matière de sécurité

Vous et toutes les personnes bénéficiant d'un accès autorisé êtes responsables des éléments suivants :

- Votre carte et le numéro de votre carte
- Vos identifiants d'accès
- Votre NIP
- Votre compte;
- Votre terminal d'accès et celui du signataire autorisé

Pour protéger votre carte, votre NIP et votre compte, vous et toutes les personnes bénéficiant d'un accès autorisé devez :

- en conserver la possession exclusive, sans prêt ni partage avec autrui;
- éviter toute perte ou tout vol de votre carte;
- ranger votre carte dans un endroit sûr et sécuritaire;
- mémoriser votre NIP et vos identifiants d'accès;
- veiller à la protection et à la sécurité de votre NIP et de vos identifiants d'accès, et en assurer la confidentialité;
- ne pas choisir un NIP que d'autres pourraient deviner facilement;
- déchirer le document initial contenant votre NIP que nous vous avons envoyé, ou le conserver en lieu sûr;
- prendre toutes les précautions nécessaires pour empêcher d'autres personnes de voir votre NIP;
- ne jamais utiliser votre carte, votre NIP ou vos identifiants d'accès à des fins illicites;
- ne jamais divulguer vos identifiants d'accès ou votre NIP à qui que ce soit;
- ne jamais communiquer les informations sur votre carte à quiconque, sauf lorsqu'il s'agit d'une opération effectuée auprès d'un commerçant ou d'un tiers de bonne réputation;
- ne permettre à personne d'autre que vous-même d'utiliser votre carte, vos identifiants d'accès ou votre NIP pour effectuer des opérations sur votre compte.

Pour protéger votre terminal d'accès, vous et toutes les personnes bénéficiant d'un accès autorisé devez :

- veiller à la protection et à la sécurité de chaque terminal d'accès;
- prendre toutes les précautions nécessaires pour empêcher d'autres personnes d'utiliser votre terminal d'accès;
- ne jamais communiquer le code de déverrouillage d'un quelconque terminal d'accès;
- ne jamais partager un terminal d'accès que vous avez enregistré pour recevoir des codes de sécurité;
- demeurer en possession de tout terminal d'accès sur lequel vous avez le pouvoir de gestion

- et que vous avez enregistré pour recevoir des codes de sécurité;
- désactiver l'aperçu des messages sur tout terminal d'accès où vous recevez des codes de sécurité;
- supprimer tous les identifiants d'accès ou cartes stockés sur votre terminal d'accès avant de le vendre, d'en faire don ou de vous en débarrasser;
- vous assurer que votre navigateur et votre système d'exploitation sur vos terminaux d'accès sont à jour;
- n'installer que des logiciels provenant d'entreprises fiables;
- n'installer que des applications mobiles depuis le magasin d'applications de votre terminal d'accès;
- se méfier des liens non familiers sur votre terminal d'accès, ceux-ci pouvant être des sources de logiciels malveillants;
- instaurer et maintenir des mesures de sécurité à l'égard des terminaux d'accès, notamment un logiciel antivirus à jour, des programmes anti-espions, des pare-feu ou des verrous d'écran assortis de codes de déverrouillage.

Vous assumez certaines responsabilités en matière de sécurité lorsque vous et toute personne bénéficiant d'un accès autorisé activez les services d'identification biométrique sur votre terminal d'accès. La sécurité de vos comptes contre un accès non autorisé par les services d'identification biométrique est importante. Vous devez :

- ne pas ajouter de services d'identification biométrique à un terminal d'accès dont vous n'êtes pas le propriétaire;
- ne pas ajouter les services d'identification biométrique à un terminal d'accès qui contient déjà les services d'identification biométrique d'une autre personne;
- ne jamais autoriser quiconque à ajouter ou à stocker des services d'identification biométrique sur votre terminal d'accès;
- ne jamais partager votre terminal d'accès avec quiconque, au risque de leur permettre d'ajouter des services d'identification biométrique à votre terminal d'accès.

Si les données biométriques d'une autre personne sont utilisées pour effectuer des opérations sur vos comptes, celles-ci seront réputées autorisées par vous. Vous êtes tenu de nous informer sans tarder si vos données biométriques, ou celles de toute personne bénéficiant d'un accès autorisé, ont été ou sont présumées avoir été compromises. Le cas échéant, vous devez aussi supprimer toutes ces données biométriques de votre terminal d'accès.

Alterna se réserve le droit de modifier, de suspendre ou d'interrompre l'utilisation des services d'identification biométrique sur son application bancaire mobile, ou sur tout autre logiciel ou service numérique qu'elle propose, à tout moment et sans avis préalable.

9. Vérification des opérations et registres

Toutes les opérations font l'objet d'une vérification et d'une acceptation par Alterna et, au cas où elles ne seraient pas acceptées, sont contre-passées. La vérification pourrait se faire à une date ultérieure à la date à laquelle vous aurez autorisé l'opération, ce qui risque de modifier la date de l'opération.

Les registres d'Alterna concernant chaque opération, de même que ses registres comptables, seront présumés exacts, et feront foi et auront force de loi pour vous. Tout registre d'opération généré par les Services vous sera fourni par souci de commodité uniquement. Si vous croyez que les registres d'Alterna contiennent une erreur ou une omission, vous devez remettre à Alterna un avis écrit décrivant l'erreur ou l'omission soupçonnée dès que vous en avez pris connaissance et, au plus tard, dans les 30 jours suivant la réception du relevé ou du registre contenant ladite erreur ou omission.

Si, en effet, Alterna commet une erreur ou omission pour une raison quelconque, relativement à l'enregistrement d'une opération donnée, la responsabilité d'Alterna se limitera au montant de ladite erreur ou omission dans le registre, plus tous les frais bancaires applicables qui auraient pu vous être imputés par Alterna. Vous convenez expressément que, dans la mesure permise par les lois en vigueur, Alterna décline toute responsabilité à l'égard de toutes autres pertes ou pertes d'exploitation ou de profits, ni de tous autres dommages (directs ou indirects ou accessoires), retards ou désagréments quelconques causés par une telle erreur ou omission, ou en découlant.

10. Vérification et acceptation des opérations par Alterna

Toutes les opérations sont assujetties à la vérification et à l'acceptation d'Alterna et, si elles ne sont pas

acceptées ou, si elles sont acceptées, mais considérées comme erronées ou irrégulières ou non autorisées en tous autres points, Alterna peut les contre-passier, sans être obligée de le faire. La vérification pourrait se faire à une date ultérieure à la date à laquelle vous aurez autorisé l'opération, ce qui risque de modifier la date de l'opération. Nonobstant toute autre disposition de la présente convention, si Alterna, agissant raisonnablement, détermine qu'un crédit porté au compte a été effectué par erreur, fondé sur une erreur de fait, induit par fraude ou entaché de fraude ou d'une conduite illicite, Alterna peut suspendre ou contre-passier le crédit et tout intérêt y afférent.

11. Frais bancaires

Alterna imposera des frais bancaires pour l'utilisation des services ou l'exécution des opérations, et pourra les modifier dans le futur.

Le barème des frais actuel est accessible sur le site Web d'Alterna, au www.alterna.ca, et peut être obtenu auprès d'une succursale d'Alterna. Ces frais font partie intégrante de la présente convention et peuvent être rajustés au gré d'Alterna. Vous autorisez Alterna à prélever les frais bancaires sur tout compte que vous détenez.

Vous convenez que les frais bancaires établis par Alterna pour l'utilisation des Services et l'exécution des opérations pourraient s'appliquer en sus des frais imposés par des fournisseurs tiers dont les services sont offerts dans le cadre des services définis dans les présentes, et autorisez Alterna à prélever ces frais sur votre compte si le fournisseur impose une telle condition préalablement à la prestation de ses services.

12. Disponibilité des services directs aux petites entreprises

Vous convenez que la disponibilité des Services dépend des systèmes de télécommunication, du matériel informatique, des logiciels et d'autre matériel, y compris le matériel appartenant à Alterna et aux tiers, et qu'il n'y a aucune garantie ou obligation de fournir un service continu et ininterrompu. Alterna n'est aucunement responsable des coûts, pertes, dommages, préjudices, désagréments ou retards, de quelque nature que ce soit, qu'ils soient directs, indirects, particuliers ou immatériels, que vous subissez en raison d'un service non continu ou interrompu, de la prestation ou de l'omission de prestation par Alterna des services, des pannes ou défaillances des systèmes de télécommunication, du matériel informatique ou des logiciels, d'autres équipements, ou d'autres défaillances ou perturbations techniques quelconques; de plus, Alterna n'est aucunement responsable des messages perdus, incomplets, illisibles, mal acheminés, interceptés ou volés, ni des transmissions avortées, incomplètes, indéchiffrables ou retardées, ni des ruptures de service en ligne (collectivement appelés « réclamations pour interruption »), même si vous avez averti Alterna de telles conséquences. Vous acceptez d'exonérer Alterna de toute responsabilité relative aux réclamations pour interruption.

13. Autorisation d'opérations

Vous convenez de ce qui suit :

- a. L'utilisation des identifiants d'accès pour exécuter une opération constitue une autorisation de ladite opération de la même manière que si l'autorisation avait été donnée par le sociétaire ou le signataire autorisé en personne ou comme il est autrement prévu ou permis par la convention de compte;
- b. Vous serez lié par chaque opération de ce genre;
- c. Une fois que les identifiants d'accès ont été utilisés pour autoriser une opération, ladite opération ne peut plus être révoquée ou annulée.

Vous autorisez irrévocablement Alterna et lui donnez l'ordre de débiter ou de créditer, selon le cas, le montant de toute opération sur le compte, ainsi que tous frais de service, l'opération étant autorisée à l'aide des identifiants d'accès, en personne par le sociétaire ou le signataire autorisé, ou tout autre moyen prévu ou permis par la convention de compte, conformément aux pratiques habituelles d'Alterna, lesquelles peuvent être modifiées à tout moment sans préavis.

14. Confidentialité des identifiants d'accès et du code de sécurité

Alterna peut attribuer des identifiants d'accès ou demander au client ou au signataire autorisé de les choisir et de les utiliser dans le cadre de la présente convention. Vous convenez – et veillez à ce que chaque signataire autorisé convienne – de protéger la confidentialité des identifiants d'accès et ne les communiquer qu'aux mandataires ou dirigeants autorisés de l'institution financière, lorsqu'Alterna l'exige. Vous convenez – et veillez à ce que chaque signataire autorisé convienne – de ne pas enregistrer les identifiants d'accès dans un

format ou sur un support quelconque. Vous et chaque signataire autorisé pouvez changer les identifiants d'accès à tout moment. Vous convenez – et veillez à ce que chaque signataire convienne – de changer les identifiants d'accès lorsque Alterna l'exige. Vous convenez – et veillez à ce que chaque signataire autorisé convienne – de modifier les identifiants d'accès au cas où les personnes autorisées à fournir des instructions à distance sur le compte changerait.

Vous convenez – et veillerez à ce que chaque personne bénéficiant d'un accès autorisé convienne – d'assurer la confidentialité du code de sécurité. Vous convenez – et veillez à ce que chaque personne bénéficiant d'un accès autorisé convienne – de ne pas enregistrer le code de sécurité dans un format ou sur un support quelconque. Vous et chaque personne bénéficiant d'un accès autorisé pouvez changer les identifiants d'accès à tout moment. Vous convenez – et veillez à ce que chaque personne bénéficiant d'un accès autorisé convienne – de changer le code de sécurité lorsque Alterna l'exige. Vous convenez – et veillez à ce que chaque personne bénéficiant d'un accès autorisé convienne – de modifier le code de sécurité au cas où les personnes autorisées à accéder au compte changerait.

Vous êtes responsable de toute utilisation des identifiants d'accès ou du code de sécurité, ainsi que de toutes les opérations sur le compte autorisées au moyen des Services.

Vous convenez qu'Alterna se réserve le droit de mettre en œuvre des mesures de sécurité supplémentaires, et vous engagez – et veillez à ce que chaque personne bénéficiant d'un accès autorisé s'engage – à respecter toutes les consignes et procédures établies par Alterna à l'égard de ces mesures de sécurité. Vous êtes conscient – et veillez à ce que chaque personne bénéficiant d'un accès autorisé soit consciente – des risques de courriels, d'appels téléphoniques et de textos non sollicités provenant de personnes prétendant être des représentants d'Alterna. Vous convenez – et veillez à ce que toute personne bénéficiant d'un accès autorisé convienne – de ne pas donner suite à ces communications non sollicitées et de n'entrer en contact avec Alterna que par l'entremise de sa plateforme bancaire ou les coordonnées officielles figurant sur son site Web.

Si vous ou le signataire autorisé communiquez le code de sécurité à un tiers et qu'Alterna prend connaissance d'une telle communication, elle se réserve le droit de lever l'obligation de confidentialité. Nonobstant une telle dispense, vous convenez – et veillez à ce que le signataire autorisé convienne – que vous demeurez responsable de toute utilisation du code de sécurité par ledit tiers.

15. Responsabilité

Carte, numéro de carte, nom d'utilisateur ou identifiants d'accès perdus, volés ou compromis :

Vous devez nous aviser immédiatement dans les cas suivants :

- perte ou vol effectif ou soupçonné de votre carte (ou de tout appareil mobile stockant celle-ci dans le portefeuille mobile);
- utilisation avérée ou présumée par un tiers de votre carte, de votre numéro de carte, de votre nom d'utilisateur ou de vos identifiants d'accès;
- communication avérée ou présumée de votre numéro de carte, de votre nom d'utilisateur ou de vos identifiants d'accès à des tiers, ainsi que toute compromission éventuelle de ces renseignements.

Vous pouvez nous aviser en vous rendant dans la succursale Alterna la plus proche ou en nous appelant au 1 877 560-0100.

Outre l'avis que vous nous donnez, vous devez également prendre les mesures suivantes :

- Verrouiller votre carte par l'entremise de vos services numériques et signaler le vol de la carte au moyen de la fonction de clavardage d'Alterna ou par téléphone, au 1 877 560-0100;
- Changer vos identifiants d'accès. Par exemple, votre NIP peut être modifié dans la succursale Alterna la plus proche (vous devrez avoir votre carte physique sur vous pour pouvoir effectuer le changement). Les mots de passe des plateformes bancaires numériques peuvent être réinitialisés à l'aide de la fonction de réinitialisation des mots de passe correspondante;
- En cas de perte ou de vol d'un appareil mobile contenant le portefeuille mobile, vous devez contacter votre fournisseur de téléphonie sans fil afin qu'il supprime vos identifiants de carte de votre appareil mobile.

Votre responsabilité :

Vous assumez la responsabilité de toute perte ou de tout dommage découlant :

- de l'ensemble des Services (y compris les opérations) que vous avez autorisés. Il est entendu que vous autorisez les Services lorsque vous :
 - utilisez votre carte, vos identifiants d'accès ou votre NIP;
 - communiquez votre carte, vos identifiants d'accès ou votre NIP à un commerçant ou à toute autre personne;
 - autorisez une autre personne à utiliser votre carte, vos identifiants d'accès ou votre NIP;
 - permettez à une autre personne de communiquer votre carte, vos identifiants d'accès ou votre NIP à un commerçant ou à toute autre personne;
- de toute erreur de votre part, par exemple, si vous appuyez sur la mauvaise touche à un GAB ou à un terminal de point de vente;
- du fait que vous effectuez (ou autorisez une autre personne à effectuer) un dépôt frauduleux ou sans provision à votre compte;
- des opérations pour lesquelles une autre personne a fait un usage non autorisé de votre carte ou de votre NIP et auxquelles vous avez contribué;
- des Services pour lesquels une autre personne a fait un usage non autorisé de votre carte, de vos identifiants d'accès ou de votre NIP et pour lesquels vous n'avez pas respecté vos obligations de sécurité énoncées à l'article 7.

Notre responsabilité :

NOUS NE SOMMES PAS RESPONSABLES ENVERS VOUS DES RETARDS, PERTES, DOMMAGES OU FRAIS QUE VOUS SUBISSEZ OU ENGAGEZ, OU DES DÉSAGRÉMENTS QUE VOUS ÉPROUVEZ, RÉSULTANT DE LA PRESTATION OU DE L'ABSENCE DE PRESTATION D'UN QUELCONQUE SERVICE, SAUF SI CES PERTES RÉSULTENT D'UNE FAUTE INTENTIONNELLE OU D'UNE FAUTE LOURDE DE LA PART D'ALTERNA.

NOUS DÉCLINONS TOUTE RESPONSABILITÉ À L'ÉGARD DES DOMMAGES DÉCOULANT DE VOS ACTES ET OMISSIONS, OU DE CEUX D'UN QUELCONQUE TIERS, AINSI QU'À L'ÉGARD DES ACCIDENTS, AGRESSIONS, VOLs, PERTES OU PRÉJUDICES QUE VOUS POURRIEZ SUBIR LORS DE L'UTILISATION DES SERVICES NUMÉRIQUES OU AUTRES. DANS LA MESURE OÙ NOUS POUVONS ÊTRE RESPONSABLES ENVERS VOUS, NOTRE RESPONSABILITÉ SE LIMITERA AUX DOMMAGES DIRECTS UNIQUEMENT. DANS LES LIMITES PERMISES PAR LA LOI, EN AUCUN CAS, Y COMPRIS EN CAS DE NÉGLIGENCE DE NOTRE PART, NOUS NE RÉPONDrons DES DOMMAGES ACCESSOIRES, PARTICULIERS, INDIRECTS, IMMATÉRIELS OU PUNITIFS, NOTAMMENT EN CAS DE PERTES DE PROFITS, DE DONNÉES PERDUES, CORROMPUES OU ENDOMMAGÉES, PERTES D'EXPLOITATION OU DE TOUT AUTRE PRÉJUDICE COMMERCIAL LIÉ À L'UTILISATION D'UN SERVICE, QUEL QU'EN SOIT L'ORIGINE OU LE FONDEMENT (CONTRAT, DÉLIT OU AUTRE), MÊME SI NOUS AVONS ÉTÉ AVERTIS ANTÉRIEUREMENT DU RISQUE DE TELS DOMMAGES.

NOTRE RESPONSABILITÉ EST ASSUJETTIE AUX LIMITES ÉNONCÉES DANS LE PRÉSENT ARTICLE « NOTRE RESPONSABILITÉ », DANS TOUT AUTRE ARTICLE DE LA PRÉSENTE CONVENTION ET DANS TOUTES AUTRES CONVENTIONS PERTINENTES.

Nous déclinons toute responsabilité envers vous dans le cas où un commerçant, détaillant ou marchand refuserait votre carte ou si vous étiez dans l'impossibilité d'utiliser votre carte ou vos identifiants d'accès, pour quelque motif que ce soit, notamment si nous procédions à l'annulation ou à la désactivation temporaire de votre carte, ou si nous refusions une autorisation en raison d'une activité inhabituelle détectée sur votre compte ou dans l'utilisation de la carte.

Nous déclinons toute responsabilité envers vous à l'égard de tous dommages découlant de l'affichage de coordonnées bancaires sensibles sur votre terminal d'accès, que l'écran soit verrouillé ou non. Il est entendu qu'il vous incombe de vous assurer que ces données demeurent inaccessibles à des tiers, même si, par l'intermédiaire d'un service numérique, par exemple, un tel accès ne nécessite pas le déverrouillage du terminal d'accès.

16. Exclusion de la responsabilité de l'institution financière

Alterna n'est aucunement responsable des pertes ou dommages que vous subissez, sauf dans la mesure où ils sont causés par une faute lourde ou une faute intentionnelle d'Alterna et, le cas échéant, celle-ci

décline toute responsabilité à l'égard des dommages indirects, particuliers, immatériels ou exemplaires (notamment les pertes de profits), quel qu'en soit l'origine ou le fondement, même si Alterna est avisée de la possibilité de tels dommages. Alterna ne saurait en aucun cas être tenu responsable des frais, pertes ou dommages (directs, indirects, particuliers ou consécutifs) que vous pourriez subir pour les raisons suivantes :

- a. Vos actes ou omissions, ou celles d'une personne bénéficiant d'un accès autorisé ou d'un tiers (aucun tiers ne sera considéré comme mandataire d'Alterna, à moins d'être expressément autorisé à l'être);
- b. L'inexactitude et l'insuffisance de toute information que vous fournissez à Alterna, notamment en raison de toute transmission défaillante, double ou erronée des instructions à distance;
- c. Le défaut d'Alterna d'exécuter ou de remplir l'une quelconque de ses obligations à votre égard, pour toute cause indépendante de sa volonté;
- d. L'utilisation falsifiée, non autorisée ou frauduleuse des services, les instructions ou effets falsifiés, non autorisés ou frauduleux, ou la modification importante d'une instruction, y compris les instructions à distance.

17. Risques et obligations

À l'exception des pertes imputables exclusivement à une faute lourde ou intentionnelle d'Alterna, et sous réserve des limitations de responsabilité stipulées dans la présente convention ou dans la convention de compte, vous assumez l'ensemble des risques de perte liés à l'utilisation des Services, notamment les risques de fraude externe ou interne. Vous vous engagez par ailleurs à informer Alterna sans tarder de ce qui suit :

- a. Toute mauvaise utilisation avérée ou présumée ou une utilisation non autorisée des identifiants d'accès ou du code de sécurité;
- b. Si les identifiants ou le code de sécurité venaient à être connus de toute personne autre que vous;
- c. Si vous recevez la notification d'une opération sur le compte qui vous alerte d'une activité sur le compte que vous n'avez pas autorisée.

Vous changerez les identifiants d'accès ou le code de sécurité si les obligations de notification ci-dessus aux points a) ou b) se présentent.

L'obligation de notification prévue ci-dessus au point b) ne s'applique pas si vous ou le signataire autorisé communiquez les identifiants d'accès à un tiers pour effectuer un service de gestion financière personnelle.

Vous convenez que vous êtes responsable de toute utilisation des identifiants d'accès ou du code de sécurité, et qu'Alterna ne saurait être tenue responsable de tout manquement de votre part aux dispositions de la présente convention. Vous êtes responsable de toute utilisation autorisée et non autorisée, y compris toutes les opérations. Vous êtes également responsable de tout dépôt frauduleux ou sans valeur, dans le compte. Sans restreindre la portée générale de ce qui précède, vous convenez expressément d'être lié par toute utilisation des identifiants d'accès ou du code de sécurité, effectuée par vous-même, par toute personne bénéficiant d'un accès autorisé ou par des membres de leur ménage, et d'en être responsable.

Vous convenez être responsable de toutes les opérations autorisées par tout signataire autorisé à l'égard des comptes liés. Vous assumez tous les risques se rapportant à ces opérations.

Lorsque vous avez connaissance de faits qui donnent ou devraient donner lieu à un soupçon que des opérations des instructions relatives aux comptes ou des effets déposés dans les comptes sont frauduleux, non autorisés, contrefaits ou induits par fraude ou conduite illégale, ou autrement susceptibles d'être retournés à Alterna ou jugés invalides pour quelque raison que ce soit, vous avez l'obligation d'effectuer des vérifications raisonnables auprès des parties appropriées concernant ces opérations, instructions ou effets, selon le cas, afin de déterminer s'ils sont valides et autorisés, selon le cas, avant de les négocier ou d'accéder à des fonds en découlant, et de communiquer à Alterna votre soupçon ainsi que les faits sur lesquels il est fondé (« **circonstances suspectes** »).

Alterna se réserve le droit d'enquêter sur toute circonstance suspecte que vous lui aurez signalée, sans toutefois être tenue à l'obligation de mener une telle enquête de sa propre initiative. Alterna se réserve le droit de geler tout ou partie des comptes du sociétaire pendant l'examen de toute utilisation indue d'un compte.

Toute retenue imposée par Alterna conformément à l'une ou l'autre des dispositions de la présente convention, ou toute enquête menée par Alterna, est imposée ou menée au gré et à son seul bénéfice.

La levée de la retenue par Alterna n'est pas une confirmation qu'une opération, une instruction ou un effet est en fait valable et ne peut être invoquée en tant que telle par vous. Si, à la satisfaction d'Alterna, une utilisation inappropriée est confirmée, Alterna peut retirer ou suspendre les Services ou la gestion du compte sans préavis.

18. Droits pour violation innocente

Sous réserve des dispositions de la présente convention et de la convention de compte :

- a. Si vous-même ou vos signataires autorisés n'avez pas communiqué les identifiants d'accès à des tiers, à l'exception des mandataires ou dirigeants de l'institution financière dûment mandatés, à la demande d'Alterna, ni consigné ceux-ci sous une forme quelconque, et les avez changés conformément aux exigences de la présente convention, vous serez exonéré de toute responsabilité quant aux utilisations non autorisées survenant après avoir avisé Alterna par écrit que ces identifiants ont pu devenir connus d'une personne autre que vous ou un signataire autorisé. L'avis écrit ne sera pas considéré comme reçu par Alterna que si cette dernière vous remet un accusé de réception écrit de cet avis;
- b. Si vous-même ou des personnes bénéficiant d'un accès autorisé n'avez pas communiqué le code de sécurité à des tiers, à l'exception des mandataires ou dirigeants de l'institution financière dûment mandatés par Alterna, ni consigné celui-ci sous une forme quelconque, et l'avez changé conformément aux exigences de la présente convention, vous serez exonéré de toute responsabilité quant aux utilisations non autorisées survenant après avoir avisé Alterna par écrit que ce code a pu devenir connu d'une personne autre que vous ou une personne bénéficiant d'un accès autorisé. L'avis écrit ne sera pas considéré comme reçu par Alterna que si cette dernière vous remet un accusé de réception écrit de cet avis;
- c. Alterna ne saurait être tenue responsable des dommages que vous subissez ou des responsabilités que vous engagez en raison d'un acte ou d'une omission d'Alterna concernant des instructions à distance faites en votre nom, que vous ou un signataire autorisé ayez ou non en fait communiqué ces instructions à distance. Alterna ne saurait être tenue responsable des dommages que vous subissez ou des responsabilités que vous engagez en raison d'un acte ou d'une omission d'Alterna concernant des demandes de relevés formulées par un délégué ou une un non-signataire par l'intermédiaire des Services, que vous, le délégué ou le non-signataire ayez ou non en fait communiqué ces instructions à distance.

19. Instructions à distance

Vous-même ou le signataire autorisé pouvez transmettre des instructions à distance à toute succursale d'Alterna, dans la mesure autorisée par celle-ci, par l'intermédiaire du portail Web des Services ou de sa plateforme bancaire téléphonique, le cas échéant. Les instructions à distance peuvent concerner le compte géré par cette succursale ou d'autres opérations et ententes conclues avec cette succursale.

Alterna peut, sans y être obligée, donner suite aux instructions à distance reçues en votre nom avec vos identifiants d'accès ou le code de sécurité nécessaires, le cas échéant, dans la même mesure que si lesdites instructions étaient des instructions écrites envoyées à Alterna par la poste et signées par le signataire autorisé à gérer le compte. De telles instructions à distance sont considérées toutes comme authentiques.

Pour autant qu'elle agisse de manière raisonnable, Alterna se réserve le droit de retarder ou refuser l'exécution d'une instruction à distance.

Une instruction à distance n'est réputée reçue par Alterna que si elle est effectivement reçue par un de ses administrateurs autorisés capable de l'exécuter, ou portée à son attention.

Les instructions à distance peuvent être transmises à Alterna aux numéros de téléphone ou de télécopieur ou à l'adresse électronique fournis par Alterna, ou à d'autres numéros de téléphone ou de télécopieur ou à d'autres adresses électroniques communiqués par Alterna au sociétaire par avis écrit ou en ligne au moyen des Services. **Un (1) signataire autorisé peut agir seul et fournir des instructions à distance à Alterna, même si deux (2) signataires autorisés ou plus sont par ailleurs nécessaires pour gérer le compte.**

Pour autant que ce soit raisonnable, Alterna est en droit de supposer que toute personne qui se présente comme un signataire autorisé est effectivement un signataire autorisé, de se fier à de telles affirmations et d'exécuter les instructions à distance fournies par une telle personne. Toutes les instructions à distance fournies à Alterna au nom du sociétaire seront opposables au sociétaire.

20. Documents de l'institution financière

Les registres tenus par Alterna concernant l'ensemble des opérations seront considérés comme exacts et feront foi pour vous de manière définitive et sans appel. Toutes les opérations figureront sur les relevés de compte ordinaires du compte.

Si vous croyez ou soupçonnez que les documents d'Alterna contiennent une erreur ou une omission, ou reflètent une activité non autorisée sur le compte, vous devez donner immédiatement un avis écrit à Alterna et, en tout état de cause, devez le faire dans le délai prévu dans la convention de compte.

Une copie des télecopies, courriels ou autres instructions à distance, ou les notes d'Alterna concernant une instruction donnée par téléphone, pourra être présentée en preuve dans toute action en justice comme document original signé par vous ou pour vous. Vous renoncez à contester l'admission en preuve des documents d'Alterna dans toute action en justice pour le motif qu'ils ne seraient pas originaux, non manuscrits, fondés sur des oui-dire ou extraits d'un ordinateur; ces documents feront foi des instructions à distance en l'absence de preuve écrite contraire.

En l'absence de preuves du contraire, les documents d'Alterna sont définitifs à tous égards, y compris aux fins des poursuites judiciaires, concernant toute autre question ou chose touchant l'état des comptes entre vous et Alterna suivant une opération quelconque.

21. Marche à suivre pour signaler une opération non autorisée et d'autres problèmes liés aux opérations

En présence d'une opération bancaire en ligne problématique ou non autorisée, vous signalerez le problème immédiatement à Alterna. Alterna étudiera la question et y répondra rapidement. Alterna ne vous interdira pas déraisonnablement d'utiliser le compte contesté, tant qu'il est raisonnablement clair que vous ou le signataire autorisé n'avez pas causé l'opération problématique ou non autorisée, ni n'y avez contribué, avez pleinement coopéré à l'enquête et avez respecté la présente convention et la convention de compte. En outre, Alterna répondra au signalement d'une opération problématique ou non autorisée dans dix (10) jours ouvrables et indiquera, dans un délai raisonnable par la suite, quel remboursement, le cas échéant, sera effectué pour toute perte que vous subissez. Le remboursement s'effectuera pour les pertes dues à une opération problématique ou non autorisée dans ce délai, à condition que vous ayez respecté la présente convention et la convention de compte et, sur la prépondérance des probabilités, il est prouvé que vous et le signataire autorisé avez pris toutes les mesures raisonnables et nécessaires pour :

- a. protéger la confidentialité des identifiants d'accès et du code de sécurité, conformément à la présente convention et à la convention de compte;
- b. adopter des mesures de sécurité pour prévenir et détecter les pertes, le vol et l'accès non autorisé conformément à la présente convention et à la convention de compte.
- c. agir immédiatement après avoir reçu un avis d'une opération non autorisée ou en a pris connaissance, afin d'atténuer les pertes et de signaler le problème à Alterna.

22. Sécurité du terminal d'accès

Si les Services sont mis à disposition sur Internet ou par l'intermédiaire d'un fournisseur de services téléphoniques, vous convenez que, même si Alterna utilise des mesures de sécurité pour se prémunir contre les pertes, le vol et l'accès non autorisé, vu la nature de la transmission de données, la sécurité n'est pas garantie et l'information est transmise à vos propres risques et périls. Vous convenez de vous assurer que tout terminal d'accès privé utilisé pour accéder aux Services est autoverrouillé par un mot de passe pour empêcher toute utilisation non autorisée du terminal d'accès et doté d'un programme anticontaminant à jour et d'un pare-feu, et que chaque personne bénéficiant d'un accès autorisé convient qu'il lui incombe personnellement de réduire les risques de contaminants ou d'attaques en ligne et de se conformer à la présente disposition. De plus, vous convenez – et veillez à ce que chaque personne bénéficiant d'un accès autorisé convienne – que, pour réduire les risques d'accès non autorisé au compte par l'intermédiaire du terminal d'accès, vous vous déconnecterez des Services et, le cas échéant, fermerez le navigateur lorsque vous aurez fini de l'utiliser. En outre, vous convenez – et veillez à ce que chaque personne bénéficiant d'un accès autorisé convienne – que l'utilisation des Services sur un ordinateur ou terminal d'accès public ou partagé, dans un lieu public ou grâce à une connexion sans fil ouverte ou à un portail Bluetooth partagé, augmente le risque d'accès non autorisé au compte et prendrez donc toutes les précautions raisonnables nécessaires pour éviter une telle utilisation ou la divulgation par inadvertance des identifiants d'accès ou du code de sécurité.

23. Prévention et détection de la fraude

Vous vous engagez à mettre en place des mesures et procédures de sécurité appropriées pour prévenir et détecter les vols d'effets ou les pertes dues à la fraude ou à la falsification d'effets ou à des opérations frauduleuses ou non autorisées. En outre, vous vous engagez à superviser et à surveiller assidûment la conduite et le travail de tous les mandataires et employés contribuant à l'élaboration de vos effets, à l'exécution des opérations, au rapprochement du relevé de compte ou à l'exercice d'autres Services.

24. Liens

Lorsque les Services sont proposés sur Internet, le site Web d'Alterna peut vous renvoyer, par des hyperliens, vers d'autres sites Internet, dont ceux de tiers susceptibles de vous offrir des services complémentaires. Vous convenez que ces sites et services tiers demeurent indépendants du site d'Alterna et peuvent être assujettis à des conventions distinctes régissant leur utilisation. Alterna n'est pas responsable de ces sites Web, de leur contenu ni de l'utilisation de services fournis par les tiers. Les liens sont fournis par souci de commodité seulement, et vous convenez d'assumer tous les risques découlant de l'accès à ces autres sites Web ou aux services tiers, ou de leur utilisation.

25. Services tiers

Alterna se réserve le droit de rendre accessibles, par l'intermédiaire des Services ou de son site Web, des services proposés par des tiers. Vous convenez – et veillez à ce que le signataire autorisé convienne – de ce qui suit :

- a. Par esprit de commodité, Alterna peut mettre à disposition des services fournis par des tiers par l'intermédiaire des Services ou du site Web d'Alterna. Les services sont fournis par le tiers et pas Alterna. Votre relation avec le tiers constituera une relation autonome, indépendante de celle qui vous lie à Alterna, et échappera entièrement au contrôle de cette dernière.
- b. Alterna ne formule aucune déclaration ou garantie à votre égard concernant les services fournis par un tiers, bien que ceux-ci puissent être consultés par vous-même ou par des personnes bénéficiant d'un accès autorisé au moyen des Services ou le site Web d'Alterna.
- c. Vous assumez tous les risques relatifs à l'accès aux services tiers ou à leur utilisation.
- d. Alterna n'est pas responsable envers vous quant aux services fournis par un tiers;
- e. tout différend portant sur les services d'un tiers vous oppose exclusivement à celui-ci, et vous n'opposerez aucun moyen de défense ou n'exercerez aucun recours contre Alterna;
- f. La *Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes* et son règlement peuvent s'appliquer aux services fournis par un tiers et le tiers peut, de temps à autre, adopter des politiques et procédures concernant les exigences de déclaration, de conservation des documents, d'établissement de l'identité des clients et de surveillance continue de cette législation.

26. Indemnisation

Vous convenez de dégager Alterna, ses fournisseurs de services et toutes leurs parties apparentées, notamment leurs mandataires, administrateurs, dirigeants, employés, filiales et titulaires de licence respectifs (collectivement, les « **parties indemnisées** ») de tous coûts et responsabilités, notamment les honoraires d'avocat raisonnables engagés par les parties indemnisées à l'égard de toute réclamation ou demande découlant de votre utilisation des Services. Vous devez aider les parties indemnisées et coopérer avec elles aussi pleinement et raisonnablement que possible dans la défense contre de telles réclamations ou demandes. Les avis de non-responsabilité, les exclusions de la responsabilité, les clauses limitatives de responsabilité et les dispositions d'indemnisation dans la présente convention restent en vigueur indéfiniment après la résiliation de la présente convention et s'appliquent dans la mesure permise par la loi. Sans limiter ce qui précède, vous dégagerez les parties indemnisées des responsabilités, frais, pertes et dommages, qu'ils soient directs, indirects ou immatériels, engagés par les parties indemnisées après que :

- a. Les parties indemnisées ont mis les Services à votre disposition;
- b. Les parties indemnisées ont donné suite ou refusé de donner suite à des instructions à distance;
- c. Les parties indemnisées ont donné suite ou refusé de donner suite à une demande de renonciation aux relevés imprimés faite par un délégué ou un non-signataire par l'intermédiaire

- des Services;
- d. Des opérations ont entraîné un solde négatif du compte;
 - e. Des opérations que vous ou un signataire autorisé avez autorisées ont eu des conséquences.

Cette garantie s'applique au profit des parties indemnisées et vous sera opposable ainsi qu'à vos successeurs et ayants droit et restera en vigueur après la résiliation de la présente convention vis-à-vis de tout acte ou omission qui a eu lieu avant la résiliation et qui donne lieu à une réclamation faisant l'objet d'un dédommagement, même si l'avis est reçu après la résiliation.

27. Reconnaissance des services directs aux petites entreprises

Vous convenez de ce qui suit :

- a. Lorsque les transferts et paiements des factures sont autorisés au moyen des services, les fonds sont considérés comme irrévocablement transférés hors du compte, et vous ne pouvez plus annuler l'opération.
- b. Quiconque a accès aux identifiants d'accès ou au code de sécurité pourrait être en mesure d'accéder aux Services et d'utiliser ces identifiants ou ce code pour virer des sommes à partir d'un compte, mettre en place des ententes de paiement de factures, acquitter des factures et autoriser toute autre opération.
- c. Alterna ne saurait être tenue responsable envers vous ou toute autre personne du traitement ou de l'acceptation sur le compte de toute opération qui entraîne le transfert d'argent hors du compte ou le paiement de factures, même si l'argent est utilisé au profit d'une personne autre que vous, ou si les factures dues par une personne autre que vous sont acquittées;
- d. Vous serez responsable de toutes les opérations effectuées à l'aide des Services, y compris les opérations qui profitent à une personne autre que vous ou qui résultent dans le paiement des factures dues par une personne autre que vous.
- e. Un exemplaire d'une communication électronique est admissible dans une procédure judiciaire et jouit de la même autorité juridique qu'un original écrit.

28. Demande de renonciation aux relevés imprimés et obligations permanentes de vérification

Si, à votre demande (que la demande soit par vous ou par l'intermédiaire de personnes ayant un accès autorisé), Alterna accepte de cesser d'imprimer les relevés de compte et de vous les envoyer par la poste. Vous convenez de ce qui suit :

- a. vous serez responsable d'obtenir (que ce soit auprès d'Alterna ou à l'aide des Services) et d'examiner, après la fin de chaque mois civil, un relevé de l'activité du compte et avisera Alterna avant la fin du mois civil suivant (date de notification), de toute erreur, irrégularité, omission ou opération non autorisée de tout genre figurant dans ledit relevé ou tout autre effet ou élément, ou de toute falsification ou opération frauduleuse ou non autorisée, ainsi que de tout débit erroné à partir du compte;
- b. Nonobstant toute autre disposition de la présente convention et après la date de notification (sauf si le client a avisé Alterna par écrit avant la date de notification d'une erreur, d'une irrégularité, d'une omission ou d'une opération non autorisée de tout genre), vous convenez que :
 - i. le montant des soldes indiqués au dernier jour du mois civil est correct et vous est opposable, sous réserve du droit d'Alterna à faire des contre-passations conformément à la présente convention et à la convention de compte;
 - ii. tous les montants facturés au compte sont valables;
 - iii. vous n'avez pas droit au crédit équivalent à un montant qui ne figure pas sur le relevé de compte pour le mois civil en question;
 - iv. vous avez vérifié la validité de tous les effets et de toutes les instructions;
 - v. l'utilisation de l'un des Services indiqués est correcte.
- c. Vous convenez que :

- i. Bien qu'un effet puisse être porté provisoirement au compte, il n'est pas considéré comme traité tant qu'il n'a pas été honoré et acquis irrévocablement par Alterna et que le délai de retour par voie légale a expiré. Le crédit représenté par un effet qui n'est pas honoré et acquis, ou qui est retourné, fait par erreur ou entaché de fraude, peut être contre-passé du compte malgré toute affectation provisoire. Le relevé de compte sera modifié en conséquence.
 - ii. Bien qu'un dépôt ou autre crédit puisse être provisoirement porté au compte, il n'est pas considéré comme traité que s'il a été vérifié et accepté par Alterna. Lorsqu'il n'est pas vérifié et accepté, il peut être contre-passé du compte malgré toute affectation provisoire. Le relevé de compte sera modifié en conséquence.
- d. Malgré le paragraphe b) ci-dessus, si vous avez autorisé l'exécution de prélèvements automatiques sur l'un ou l'autre des comptes, vous convenez qu'en vertu des règles, des demandes de remboursement desdits prélèvements peuvent être faites dans certaines conditions :
- i. Lorsque l'objet du prélèvement automatique est le paiement de biens et services de consommation, le délai pour faire une telle demande est de 90 jours civils suivant la date du prélèvement.
 - ii. Lorsque le prélèvement automatique est le paiement de biens et services relatifs à vos activités commerciales, le délai pour faire une telle demande est de dix (10) jours ouvrables suivant la date du prélèvement.

Les demandes doivent être remises par écrit à Alterna dans les délais et conformément aux règles et à leurs modifications successives.

29. Paiement des factures au moyen de services directs aux petites entreprises

Vous pouvez effectuer un paiement de facture uniquement à partir des comptes disponibles à cette fin par l'entremise des Services. Si vous donnez une directive, y compris une directive postdatée, d'effectuer un paiement de facture à partir d'un compte, vous convenez que, même si les fonds seront retirés de votre compte à la date indiquée, le destinataire ne recevra pas nécessairement les fonds à la date du retrait. Il vous incombe d'effectuer les paiements de factures suffisamment tôt pour que le traitement des paiements par Alterna et le destinataire puisse se faire avant la date d'échéance.

Alterna n'est pas responsable des différends entre vous et un fournisseur, notamment si le fournisseur i) ne porte pas le paiement à votre crédit pour une raison quelconque; ii) vous impose des frais, des intérêts ou des pénalités; ii) ne vous fournit pas les biens ou services achetés, ou vous fournit des biens ou services inappropriés. Vous devez faire en sorte que tous les renseignements exigés par Alterna pour effectuer un paiement de facture soient exacts (notamment le numéro de compte et le nom du destinataire). Alterna pourra, sans préavis, modifier les renseignements du destinataire si ce dernier avise Alterna d'un changement ou si Alterna estime qu'il est nécessaire de le faire. Alterna pourra, sans préavis, refuser une directive ou refuser de donner suite à une directive que vous avez donnée ou apparemment donnée, particulièrement si Alterna croit qu'il peut y avoir une activité frauduleuse, illicite ou irrégulière, ou qu'il s'agit d'une erreur.

30. Services directs aux petites entreprises et services tiers

En considération de tous les Services, ainsi que les services tiers offerts par Alterna, vous vous assurerez – et veillerez à ce que chaque personne bénéficiant d'un accès autorisé s'assure – de ne pas :

- a. Utiliser les Services pour un but diffamatoire, illicite ou frauduleux.
- b. Causer ou autoriser l'atteinte à la sécurité ou à l'intégrité des services (y compris les activités qui menacent de nuire ou causent un préjudice à tout autre participant à la prestation, à l'utilisation ou à la prise en charge des Services ou des services tiers).

En cas de non-respect des dispositions énoncées aux points a) ou b), votre participation ou celle du délégué, du non-signataire ou du signataire autorisé aux Services, ou à tout service offert par Alterna ou par un tiers, pourra être suspendue ou résiliée.

31. Transferts entre comptes liés

Dans la mesure où Alterna, par l'intermédiaire des Services, vous offre, ainsi qu'au signataire autorisé

et/ou au non-signataire, la possibilité de relier plusieurs comptes sous un seul nom d'utilisateur pour en faciliter l'accès, une telle fonctionnalité ne saurait être interprétée comme une fusion desdits comptes. Si les comptes sont liés au moyen des Services, dans ce cas :

- a. Alterna se réserve le droit de refuser ou d'accepter un compte, quel qu'il soit;
- b. Vous convenez – et veillez à ce que chaque signataire autorisé et non-signataire convienne – qu'Alterna se réserve le droit de restreindre les catégories d'opérations pouvant être autorisées entre les comptes, notamment quant à leur nature, qu'il s'agisse de crédits vers un compte, de débits à partir d'un compte, ou d'une combinaison des deux.
- c. Alterna se réserve le droit de limiter le nombre de comptes qui peuvent être liés;
- d. Alterna se réserve le droit de limiter le montant des opérations effectuées vers un compte lié ou à partir de celui-ci;
- e. Alterna se réserve le droit de limiter le nombre des opérations effectuées vers un compte lié ou à partir de celui-ci;
- f. Alterna se réserve le droit de suspendre le montant d'une opération sur un compte lié pendant une période déterminée par Alterna, au cours de laquelle l'opération vous sera entièrement ou partiellement inaccessible;
- g. Vous convenez – et veillez à ce que chaque signataire autorisé et non-signataire convienne – qu'Alterna ne peut pas garantir la date de l'opération sur un compte lié. Alterna décline toute responsabilité à l'égard des coûts, frais, pertes, dommages ou désagréments, de quelque nature qu'ils soient, découlant d'un retard dans le traitement des opérations;
- h. Toutes les opérations seront contre-passées si l'opération ne peut être exécutée ou si elle est retournée pour une raison quelconque.

32. Service de virement à une autre institution financière canadienne

Si vous décidez de recourir au service de virement à une autre institution financière canadienne, vous acceptez que les détails de compte requis soient automatiquement mis à la disposition d'un fournisseur tiers dans le but de traiter le virement.

33. Flinks – Transferts externes

Grâce au service, vous avez la possibilité de lier votre compte à ceux de certaines autres institutions financières canadiennes, ce qui facilite le transfert de fonds entre les comptes liés. Cette étape est facilitée par Flinks, un fournisseur de services tiers. En conséquence, vous comprenez, acceptez et consentez à l'utilisation et à la collecte de renseignements personnels par l'intermédiaire de Flinks auprès d'Alterna dans le but de créer un lien entre les comptes.

Pour en savoir plus sur les pratiques d'Alterna en matière de protection des renseignements personnels, consultez la [politique de confidentialité](#).

34. Confidentialité du mot de passe et des réponses SVI

Le mot de passe est réservé à votre usage exclusif et ne peut être cédé ni transféré. Vous vous engagez à protéger la confidentialité du mot de passe et à ne pas le divulguer à qui que ce soit autre qu'à un signataire autorisé du compte. Alterna décline toute responsabilité à l'égard de l'accès non autorisé aux comptes en ligne et des dommages qui découlent du fait que vous avez volontairement divulgué votre mot de passe, traité ou stocké les informations de manière inappropriée et négligente, ou communiqué ces informations à quiconque. Vous convenez que le mot de passe doit être unique et difficile à deviner ou à obtenir par d'autres personnes. En effet, vous ne devez pas choisir ni votre date de naissance, ni votre nom, ni votre numéro de téléphone, ni votre numéro d'assurance sociale, ni le nom d'un membre de votre famille, ni des numéros séquentiels comme « 1234 ». Vous ne devez pas choisir un mot de passe qui est identique à tout numéro d'identification personnel (NIP) que vous utilisez pour une carte.

Pour des raisons de sécurité, Alterna vous recommande de modifier votre mot de passe de façon périodique, par exemple tous les 90 à 120 jours. Vous acceptez que si une personne prend connaissance du mot de passe, il soit possible qu'elle ait accès à des renseignements confidentiels sur votre compte et qu'elle effectue des opérations. Alterna décline toute responsabilité à l'égard des opérations non autorisées si vous manquez

de protéger le mot de passe ou de suivre les directives énoncées dans le présent article ou toute directive de sécurité subséquente (y compris l'article 7), figurant dans la présente convention.

35. Services virement *Interac*^{MD}

Si Alterna, par l'intermédiaire des Services, rendrait le service Virement *Interac*^{MD} accessible et que vous-même ou tout signataire autorisé en autoriseriez l'utilisation, vous convenez – et veillez à ce que chaque signataire autorisé, délégué et non-signataire convienne – que :

- a. Le service Virement *Interac*^{MD} n'est libellé qu'en dollars canadiens.
- b. Le compte sera débité dès que vous ou le signataire autorisé amorcez l'opération, et Alterna peut retenir le montant de l'opération jusqu'à ce que le bénéficiaire réclame le virement ou l'opération est annulée. Alterna n'est nullement tenue de payer des intérêts sur le montant et n'en paiera pas. Dans la mesure prévue par la loi, Alterna est réputée détenir une sûreté sur le montant de l'opération du moment où le compte est débité jusqu'au moment où le bénéficiaire en accuse réception effective ou que l'opération est annulée.
- c. Le nombre et les montants des opérations envoyées et reçues au moyen du service Virement *Interac*^{MD} sont assujettis à des plafonds qui peuvent être modifiés périodiquement sans préavis;
- d. Alterna décline toute responsabilité à l'égard des pertes ou dommages subis du fait des fonds détenus et/ou des limites fixées par Alterna, Interac Corporation ou une institution financière participante.
- e. Un avis SVI informant le destinataire de l'opération sera généré environ 30 minutes après que vous ou le signataire autorisé avez exécuté ou autorisé l'opération;
- f. En tant qu'expéditeur ou approbateur, vous ou le signataire autorisé protégez la confidentialité de la réponse SVI et ne la divulguera ni n'en fera part à une personne autre que le bénéficiaire prévu;
- g. Le bénéficiaire doit fournir correctement la réponse SVI pour réclamer ou refuser l'opération;
- h. Alterna, l'autre institution financière participante, de même qu'Interac Corporation ou ses représentants autorisés, sont en droit de remettre le montant de l'opération à toute personne qui, par l'intermédiaire du service Virement *Interac*^{MD}, se déclare bénéficiaire et fournit correctement la réponse au virement.
- i. Alterna décline toute responsabilité à l'égard des pertes ou dommages si une personne autre que le bénéficiaire prévu devine la réponse SVI ou se la procure;
- j. En tant qu'expéditeur ou approbateur, vous ou le signataire autorisé n'inclurez pas la réponse SVI dans les détails de l'opération;
- k. En tant que bénéficiaire ou receveur, vous ou le signataire autorisé ne divulguerez pas la réponse SVI, sauf pour réclamer ou refuser l'opération;
- l. Le bénéficiaire peut réclamer le montant d'une opération en utilisant la plateforme bancaire en ligne d'Alterna ou d'une autre institution financière participante ou grâce au service de paiements d'Interac Corporation;
- m. Si le bénéficiaire refuse une opération exécutée par vous, le montant de l'opération vous sera restitué;
- n. Les fonds sont habituellement portés au crédit du compte du bénéficiaire dans un délai de trois (3) à cinq (5) jours ouvrables suivant la date à laquelle celui-ci a réussi à réclamer l'opération. Alterna ne peut pas garantir la date du dépôt;
- o. Si vous agissez à titre d'expéditeur, l'opération vous sera retournée dans les cas où le bénéficiaire ne la réclamerait pas dans les trente (30) jours suivant sa création, si elle ne peut être acheminée avec succès aux coordonnées du bénéficiaire du Virement *Interac*^{MD} que vous avez fournies, ou encore si le bénéficiaire refuse l'opération. Il vous incombe de fournir les coordonnées exactes du bénéficiaire, et vous convenez que celui-ci vous a donné son consentement à leur utilisation dans le cadre du service Virement *Interac*^{MD}, notamment à leur transmission à Alterna, à l'autre institution financière participante et à Interac Corporation.
- p. Si le bénéficiaire réussit à réclamer l'opération en utilisant le service de paiements d'Interac

Corporation, mais fournit des détails de compte incorrects, Interac Corporation ou son mandataire peut demander les bons détails de compte du bénéficiaire ou lui envoyer un effet. Alterna ne paiera pas d'intérêts sur le montant de l'opération;

- q. Alterna peut annuler une opération si elle a des raisons de croire qu'une erreur s'est produite ou si elle estime que l'opération est le produit d'une activité illicite ou frauduleuse;
- r. Vous êtes responsable de fournir des coordonnées SVI valables et de les mettre immédiatement à jour au moyen des Services dans le cas où des modifications seraient apportées auxdites coordonnées SVI;
- s. En tant qu'expéditeur ou approbateur, vous ou le signataire autorisé pouvez annuler une opération jusqu'à ce que le bénéficiaire réussisse à réclamer l'opération. En tant que bénéficiaire ou receveur, vous ou le signataire autorisé convenez qu'une opération peut être annulée tant que vous n'avez pas réussi à la réclamer;
- t. Tous les différends seront réglés directement par l'expéditeur et le bénéficiaire.
- u. Alterna peut refuser de vous fournir le service Virement *Interac*^{MD};
- v. Alterna décline toute responsabilité à l'égard des coûts, frais, pertes, dommages ou désagréments, de quelque nature que ce soit, découlant des retards dans le traitement des opérations ou des opérations réclamées par une personne autre que le bénéficiaire prévu.

36. Extraits de courriel

Les Services vous offrent la possibilité d'extraire certaines données du compte et de les envoyer, par courriel, à la personne de votre choix; toutefois, il vous incombe de veiller à l'exactitude des coordonnées du destinataire. Vous assumez l'entièvre responsabilité des informations transmises involontairement à des destinataires autres que ceux initialement prévus. Vous convenez que les informations ne sont que partiellement chiffrées pendant leur transit et que seule une partie des informations financières est masquée. Vous acceptez tous les risques liés à l'utilisation de cette fonctionnalité.

37. Fonctionnalité de gestion des cartes.

Vous pouvez gérer votre carte en la verrouillant et en la déverrouillant au moyen de votre accès aux plateformes bancaires numériques. Il convient de noter que cette fonctionnalité sera accessible uniquement aux signataires et aux administrateurs de compte (le cas échéant) sur le compte. Alterna n'assume aucune responsabilité à l'égard d'une quelconque opération échouée découlant de l'utilisation de cette fonction ou en constituant une conséquence. En cas de problème avec votre carte, vérifiez cette fonction au moyen de votre accès à la plateforme bancaire en ligne ou appelez-nous au 1 877 560-0100.

38. Consultation des images électroniques de chèques

Alterna peut, dans le cadre des Services, permettre au délégué, au non-signataire, ou au signataire autorisé de consulter et d'imprimer les images d'effets tirés sur le compte, même avant qu'Alterna ait déterminé si l'effet sera honoré ou accepté. Vous convenez que ces images sont mises à votre disposition par Alterna en tant que service à la clientèle et la fourniture de telles images ne signifie pas que l'opération a été traitée ni n'oblige Alterna à honorer ou à accepter l'effet en question.

39. Consultation des documents

Alterna peut, dans le cadre des services, permettre au délégué, au non-signataire ou signataire autorisé de consulter et d'imprimer les images de documents. Vous convenez que ces images sont mises à votre disposition par Alterna en tant que service à la clientèle et la fourniture de telles images n'oblige pas Alterna à permettre au délégué, au non-signataire et au signataire autorisé de consulter et d'imprimer les images des documents.

40. Dépôts à distance

Si vous décidez d'utiliser le service de dépôt à distance, vous convenez que :

- a. Vous utiliserez uniquement le service de dépôt à distance pour déposer des chèques lorsque le nom du bénéficiaire sur le chèque correspond exactement au nom sur le compte.
- b. Eu égard au service de dépôt à distance uniquement, Alterna vous chargera d'agir en votre

nom pour créer une image officielle et la lui transmettre, ainsi que d'autres fonctions connexes qu'elle peut exiger, le tout selon les règles et normes publiées de Paiements Canada et leurs versions successives, et conformément aux lois applicables régissant les effets. Dans ce contexte, la transmission de l'image officielle et sa réception par Alterna auront le même résultat que si l'effet avait été présenté à une succursale d'Alterna aux fins de négociation et de compensation. Vous convenez que vous ne pouvez pas déléguer ce rôle de mandataire à une tierce partie. En outre, vous convenez que vous serez responsable de :

- i. Vous assurer que toutes les images officielles créées et transmises sont de bonne qualité et saisissent parfaitement tous les détails importants de la lettre admissible.
- ii. Suivre des mesures et procédures appropriées pour conserver les originaux de toutes les lettres admissibles transmises sous forme d'images officielles.
- iii. Vérifier si les dépôts prévus dans le compte correspondent aux dates et montants applicables aux transmissions effectuées en utilisant le service de dépôt à distance et d'informer immédiatement Alterna des erreurs, des omissions, des irrégularités ou de toute préoccupation concernant des soupçons d'effets frauduleux ou de sécurité compromise relativement à l'utilisation du service de dépôt à distance.
- c. Alterna peut, à la réception de ce qui semble être raisonnablement une image officielle, traiter cette dernière comme telle et comme s'il s'agissait de l'original d'un effet reçu dans une succursale d'Alterna, sous réserve de la convention de compte et de toutes les politiques d'Alterna régissant les effets.
- d. La création d'une image officielle se fera selon les méthodes autorisées par Alterna. En outre, vous vous engagez à prendre toutes les précautions appropriées et nécessaires pour empêcher toute autre personne de créer ou de transmettre une image officielle au crédit de votre compte.
- e. Aucune disposition des présentes n'oblige Alterna à accepter le dépôt d'un effet quelconque, qu'il soit effectivement ou censé être une image officielle. Alterna n'est pas tenue de créer ou de transmettre une image officielle de n'importe quel effet qui n'est pas une lettre admissible ou de tout effet postdaté ou expiré que le client reçoit d'une personne autre que le tireur de l'effet, ou qui est modifié de quelque façon que ce soit. Si vous avez des soupçons ou des préoccupations quant à l'authenticité, à la validité, à la négociabilité ou à la chaîne de titres de tout effet censé être une lettre admissible, vous ne devez pas chercher à utiliser le service de dépôt à distance pour la négociation ou l'encaissement de cet effet, mais vous présenterez l'original au comptoir de la succursale du compte, expliquerez les problèmes particuliers à Alterna, divulguerez tous les faits pertinents dont vous avez connaissance relativement à cet effet et coopérerez pleinement avec toute enquête concernant ces préoccupations.
- f. En vertu du service de dépôt à distance, les lettres admissibles se limitent aux effets en dollars canadiens, tirés sur une institution financière domiciliée au Canada et, le cas échéant, au gré d'Alterna. Vous ne devrez pas essayer d'utiliser le service de dépôt à distance pour déposer un effet dans un compte libellé dans une devise autre que celle de l'effet. En effet, les effets en dollar canadien seront déposés uniquement dans un compte en dollars canadiens.
- g. Les images officielles reçues par l'intermédiaire du service de dépôt à distance sont assujetties à des plafonds en nombre et en montant qui peuvent être modifiés périodiquement sans préavis;
- h. Toute opération effectuée à une date ou à une heure à laquelle Alterna n'est pas officiellement ouverte peut être portée au crédit du compte le jour ouvrable suivant.
- i. Une fois qu'une image officielle d'une lettre admissible a été transmise à Alterna par l'intermédiaire du service de dépôt à distance, aucune autre image officielle de la lettre admissible ne devrait être créée ou transmise par l'intermédiaire du service de dépôt à distance (ou de tout autre service similaire), à moins qu'Alterna ne demande au sociétaire de le faire par écrit. En outre, vous vous engagez à ne plus utiliser l'original d'une lettre admissible, de quelque façon que ce soit, et à le conserver dans un endroit sûr sans le

négocier, le virer ou le remettre à une autre personne ou titulaire. En plus de toutes les obligations et responsabilités énoncées dans la présente convention ou tout autre document, vous vous engagez à dégager Alterna, ses fournisseurs de services tiers et toutes leurs parties apparentées, notamment leurs mandataires, administrateurs, dirigeants, employés, filiales et titulaires de licence respectifs (collectivement, les « parties indemnisées ») de tous coûts et responsabilités, notamment les honoraires d'avocat raisonnables engagés par les parties indemnisées à l'égard de toute réclamation ou demande découlant de l'utilisation par le client du service de dépôt à distance ou de la négociation en double d'effets présentés à tout moment comme images officielles de lettres admissibles. Vous devez aider les parties indemnisées et coopérer avec elles aussi pleinement et raisonnablement que possible dans la défense contre de telles réclamations ou demandes. Les avis de non-responsabilité, les exclusions de la responsabilité, les clauses limitatives de responsabilité et les dispositions d'indemnisation dans la présente convention restent en vigueur indéfiniment après la résiliation de la présente convention et s'appliquent dans la mesure permise par les lois en vigueur. Sans limiter la portée de ce qui précède, vous dégagez les parties indemnisées des responsabilités, frais, pertes et dommages, qu'ils soient directs, indirects ou immatériels, engagés par les parties indemnisées par suite de toute violation de la présente convention ou de toute réclamation relative à l'utilisation abusive des images officielles ou d'effets censés être des images officielles, ou en découlant, ou de la négociation de lettres admissibles dont une image officielle a été transmise également pour encasement.

- j. Une fois que l'image officielle d'une lettre admissible a été transmise à Alterna, il vous incombe de marquer immédiatement le recto de la lettre admissible d'une note visible qui empêche sa renégociation et indique que celle-ci a été prise en image et transmise, tout en prenant soin de ne pas masquer tout renseignement important de la lettre admissible en question. (Par exemple : Écrire « Nul » ou « Payé » sur l'effet ou tracer une ligne diagonale sur le recto de l'effet au moyen d'un crayon, d'un stylo ou d'un surlieur coloré.) Pendant une période de 120 jours civils suivant la transmission de l'image officielle à Alterna, ou pendant toute autre période plus courte stipulée par Alterna par écrit, vous devrez conserver l'original de toutes les lettres admissibles prises en image, et le présenter à Alterna si vous recevez une demande écrite en ce sens d'Alterna. Vous vous conformerez à la demande écrite et devrez, sur demande, remettre à Alterna l'original de toute lettre admissible précisée dans les cinq (5) jours ouvrables suivant une telle demande. Si vous ne vous conformez pas à la demande écrite présentée en vertu de cette disposition, Alterna peut imposer une retenue ou contre-passé tout crédit porté au compte en vertu des lettres admissibles en question, même si une telle mesure crée un découvert dans le compte. Si aucune demande écrite n'est reçue dans ce délai de 120 jours civils après la transmission d'une image officielle à Alterna par l'intermédiaire du service de dépôt à distance ou dans toute autre période plus courte stipulée par Alterna par écrit, et à condition que vous vous soyez assuré qu'un crédit correspondant au montant de l'image officielle transmise, vous vous engagez à détruire immédiatement l'original de la lettre admissible. Les méthodes de destruction incluent le déchiquetage, la réduction en pâte ou l'incinération ou tout autre moyen qui fait en sorte que l'effet original ne peut plus être réutilisé.
- k. Vous êtes responsable de tous les coûts afférents à l'obtention d'un effet de remplacement dans le cas où Alterna vous demanderait de retransmettre une image officielle conformément aux dispositions précédentes pertinentes et que l'original aurait été détruit conformément aux dispositions précédentes pertinentes ou aurait été perdu.
- l. Alterna se réserve le droit de vous transmettre des avis électroniques relatifs au service de dépôt à distance après que vous avez utilisé ledit service pour transmettre une image officielle, notamment afin de vous informer de la réception par Alterna d'une telle image officielle. Pour recevoir de tels avis électroniques, vous devez communiquer vos coordonnées à Alterna. Vous êtes responsable de vous assurer que les coordonnées requises par Alterna sont exactes et à jour.
- m. Tout avis électronique afférent au service de dépôt à distance est envoyé à titre informatif seulement et ne garantit pas que l'image officielle sera acceptée par Alterna ou qu'un crédit sera porté au compte;
- n. Alterna se réserve le droit de supprimer le service de dépôt à distance de votre terminal

d'accès à tout moment et sans préavis.

- o. Alterna décline toute responsabilité à l'égard des coûts, frais, pertes, dommages ou désagréments, de quelque nature que ce soit, découlant de l'utilisation du service de dépôt à distance, notamment tout retard dans le traitement d'une opération ou toute demande par Alterna que vous obteniez un effet de rechange.

41. Modifications à la convention

Alterna peut modifier à tout moment toute disposition de la présente convention moyennant un avis qui vous est adressé. Alterna vous informera d'un changement à la présente convention en suivant les dispositions de notification de votre convention de compte. L'utilisation des services après l'envoi d'un tel avis signifie que vous acceptez la convention ainsi modifiée. Si vous n'acceptez pas une quelconque modification de la convention, vous pouvez cesser d'utiliser les Services; cependant, si vous utilisez les Services après la publication de l'avis, les modalités modifiées de la présente convention vous seront opposables.

42. Modifications aux Services

Alterna peut, à tout moment et sans préavis, ajouter, supprimer ou modifier n'importe quelle partie ou fonction des Services ou du site Web.

43. Autres conventions

Les conditions générales de toute convention entre vous et Alterna concernant des comptes demeureront en vigueur et s'appliqueront à chaque opération, à moins qu'elles ne soient expressément modifiées dans la présente convention. En cas de conflit entre une disposition quelconque de l'une des autres conventions et de la présente convention, les dispositions de la présente convention auront préséance.

44. Application bancaire mobile

Vous convenez que l'accès aux Services, notamment l'utilisation des plateformes bancaires numériques d'Alterna ayant des restrictions sur le contenu pouvant être affiché, pourrait ne pas inclure tous les fonctions, renseignements et contenus accessibles par l'intermédiaire d'autres sites Web, et convenez que vous devez normalement accéder aux Services par l'intermédiaire d'un site Web qui n'impose aucune de ces restrictions.

45. Avis

Tout avis exigé ou autorisé par Alterna concernant la présente convention doit être fait par écrit, adressé et envoyé à Alterna à l'adresse ou au numéro de télécopieur mentionné dans la convention de compte. Tout avis exigé ou autorisé par le sociétaire concernant la présente convention peut vous être remis sous forme d'avis écrit aux plus récentes coordonnées pour avis connues ou, sauf pour ce qui a trait à vos renseignements financiers confidentiels, en affichant l'avis dans les locaux ou sur le site Web d'Alterna ou par tout autre moyen qu'Alterna, agissant raisonnablement, estime convenable pour porter l'avis à votre attention.

46. Résiliation

Alterna peut, à tout moment et sans préavis, retirer l'autorisation d'utiliser les services ou annuler ou modifier les Services, sans qu'elle soit tenue responsable des pertes découlant d'une telle mesure. La résiliation des Services, pour quelque raison que ce soit, ne vous dégagera pas de vos obligations en vertu de la présente convention relativement aux Services. Alterna peut résilier la présente convention à tout moment en vous présentant un avis.

47. Exécution électronique

La présente convention peut être exécutée électroniquement. L'utilisation des Services est réputée constituer l'acceptation des présentes conditions générales à compter de la date de la première utilisation ou, dans le cas d'une modification de la présente convention, l'acceptation des conditions générales modifiées.

48. Droit applicable

La présente convention est régie par les lois de la province où le compte est ouvert ou, en présence de plus d'un (1) compte, les lois de la province de constitution en société d'Alterna et les lois fédérales du Canada y afférentes, à l'exclusion de toute règle de droit international privé ou de tout conflit de lois qui conduirait à l'application de toute autre loi.

49. Survie des droits et obligations

La présente convention entrera en vigueur et demeurera valable au bénéfice et à la charge d'Alterna, de vous-même ainsi que de vos successeurs et ayants droit.

50. Législation de lutte contre le recyclage des produits de la criminalité

Vous convenez que la *Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes* et son règlement s'appliquent à l'exploitation du compte et qu'Alterna se réserve le droit d'adopter des politiques et procédures en réponse aux obligations en matière de déclaration, de conservation des documents, d'établissement de l'identité des clients et de surveillance continue de cette législation. Vous convenez – et veillez à ce que tout signataire autorisé, délégué ou non-signataire convienne – de respecter toutes ces lois et procédures et de vous y conformer.

51. Divisibilité

La présente convention sera appliquée dans la mesure permise par la loi applicable. Si, pour une raison quelconque, toute disposition de la présente convention est jugée non valable ou inapplicable dans quelque mesure que ce soit, alors :

- a. La partie irrégulière de la disposition sera radiée et le reste de ladite disposition sera interprété, régi ou reformulé dans la mesure raisonnablement nécessaire pour restituer le même sens valable, exécutoire et conforme à l'intention d'origine qui sous-tend cette disposition.
- b. Une telle invalidité ou inopposabilité n'influera pas sur les autres dispositions de la présente convention.

52. Aucune dérogation

Aucune dérogation par Alterna de tout manquement ou défaut aux conditions générales de la présente convention n'est réputée être une dérogation à tout manquement ou défaut précédent ou subséquent. Alterna peut, sans préavis, exiger le respect strict des conditions générales de la présente convention, malgré toute indulgence préalable accordée ou consentie par Alterna.

53. Choix de la langue

It is the express wish of the parties that this Agreement and any related documents be drawn up and if execution is required, to be executed in English. Les parties conviennent que la présente convention et tous les documents s'y rattachant soient rédigés et signés en anglais.

54. Forfait(s) de téléphonie mobile

Vous convenez que votre capacité à utiliser les plateformes bancaires numériques, y compris les portefeuilles mobiles, dépend de votre abonnement à un forfait données et à un service sans fil pour votre appareil mobile. Il vous incombe de vous assurer que votre fournisseur de services sans fil propose et prend en charge les forfaits données ainsi que la navigation Internet nécessaires à ces services. Vous comprenez que l'accès à ces fonctionnalités pourrait être interrompu en cas de résiliation, d'expiration ou de suspension des services ou du forfait données de votre appareil mobile. Vous demeurez responsable des frais exigés par votre fournisseur de services sans fil ou Internet, y compris ceux engagés lors de l'utilisation des plateformes bancaires numériques à l'étranger.

Consentement relatif à la collecte, à l'utilisation et à la communication des renseignements personnels

Vous consentez à la collecte, à l'utilisation et à la communication de vos renseignements personnels aux fins de l'utilisation du Service, et conformément à la politique de confidentialité d'Alterna.

Alterna Savings and Credit Union Limited fait des affaires sous le nom de Caisse Alterna. La Caisse Alterna est une caisse populaire sociétariale de l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers (ARSF).