

This Debit Card Agreement, as amended and replaced from time to time (“**Agreement**”), sets out the terms under which you may use your Card to access funds and make transactions from your Account. In consideration of CS Alterna Bank (“**Alterna Bank**”) issuing to the undersigned Client (“**you**”, “**your**”, or “**Client**”) one or more Cards”) and one or more personal identification numbers (“**PIN**”) for use with one or more of the Cards, the Client agrees that:

1. Definitions

In addition to the words and phrases defined throughout the Agreement, the following words and phrases have the meanings set out below when capitalized:

- (a) **Account**: the Client’s Alterna Bank account(s) which is debited when you use the Card to make a Transaction using the debit card services provided by Alterna Bank
- (b) **Advance Payment Transaction**: a Transaction made in advance of the actual consumption of the good and/or service, including hotel reservations and car rentals
- (c) **ATM (Automated Teller Machine)**: An electronic terminal, whether operated by Alterna Bank or another institution used by Clients to Access their Accounts for debit card services provided by Alterna Bank.
- (d) **Card**: means any Alterna Bank card or combination of numbers and/or letters which enables you to effect transactions using the Account(s)
- (e) **Card Details**: includes the 16-digit Card number when its used alone or in combination with the Card expiry date and/or CVV2 code (the three-digit security code on back of the Card).
- (f) **Card Not Present Transaction**: A Transaction involving the purchase of goods and/or services using the Card Details where the Client is not present at the Merchant location (i.e. online by telephone or mail.)
- (g) **Client**: The undersigned client of Alterna Bank.
- (h) **Interac Flash ®**: The contactless payment feature that allows a Client to conduct Point of Sale Transactions at select merchants, without having to swipe or insert the Clients’ Card and enters a Personal Identification Number.
- (i) **PIN (Personal Identification Number)**: A secret code (i.e. a series of numbers or letters or a password) given to the Member initially by Alterna Bank and then selected by the Client pursuant to the terms of Section 3, to confirm the identity of the Client, which is linked to the Account and use to authorize Transactions effected through use of the Card.
- (j) **POS Transaction (Point of Sale Transaction)**: A Transaction which occurs in person at a point of sale that is effected by use of the Card, including at an electronic terminal used by the Client to pay for the purchase of goods or service by debit to the Client’s Account.
- (k) **Transaction**: any transaction on your Account using your Card or Card Details, including all Point-of-Sale Transactions, ATM Transactions, and Card Not Present Transactions.

Unless the context requires otherwise, words in this Agreement which are in the singular include the plural meaning, and words which are in the plural include the singular meaning. The word “including” means “including but not limited to.”

2. Debit Card Services

This Agreement applies when you use the debit card services provided by Alterna Bank (“**Card Services**”) and it replaces any prior agreement governing the use of the Card and PIN and/or *Interac Flash ®* and/or Card Details but does not replace or supersede any agreement or provision of any agreement relating to any loan, credit facility or the operation of any Account. You should read this Agreement carefully. Selecting a PIN for a card or using the Card Details or Card Services for a Transaction means you have received, read, understood and agree to the terms of this Agreement. You will use your card according to the terms of this Agreement and any other terms or conditions that Alterna Bank may advise you of from time to time.

Other agreements apply to the Card Services depending on the types of services used, including the [Account Agreement](#) and the [Online Access Agreement](#). You can obtain a current copy of any of these agreements at www.alternabank.ca/en/legal/account-agreements or by calling 1.866.560.0120.

- (a) **Transactions**: The Card can be used for different types of Transactions, and it can also be added to third party wallets and used to authorize select Transactions. Some merchants may not support certain types of Transactions. Alterna Bank is not responsible for a merchant supporting or not supporting a certain type of Transaction with your Card.
 - i) **In Canada**: Card and PIN Transactions and Interac Flash ® (where it is accepted) are Transactions completed at POS terminals and processed through the Interac network. Interac Flash transactions are Transactions that you authorize by tapping your Card. You don’t need to enter a PIN. You authorize these transactions as if you had used a PIN. You will have the same rights and liability as if you had used your PIN.
 - ii) **Out of Canada**: Where Visa cards are accepted. Transactions are processed through the Visa network (or any other network Visa makes available for use).
 - iii) **Card Not Present Transactions**: Where Visa Debit is accepted, Transactions are processed through the Visa network. A Card Not Present Transaction is a transaction conducted when your Card is not physically present to tap, swipe or insert with the merchant or other third party that allow such Transactions. For example, mobile wallet, online, mail or telephone transactions. These Transactions can be authorized by giving a merchant or other party:
 - the Card Number;
 - the Card expiry date; and/or
 - the CVV2.
 A PIN is not required, but you use the Card Details to authorize these Transactions as if you had used a PIN. Clients will have the same rights and liability as if you had used your PIN.

If you use your Card Details to make purchases online, you may be required to take additional steps (including using a separate password and enrolling in customer security programs such as eAuthenticate) to purchase goods and services on the internet from certain merchants. It is the Client’s responsibility to participate in programs established and supported by Visa or Alterna Bank, as required if you want to take advantage of these internet purchase opportunities.

- iv) **Pre- Authorized Payments (PAPs)**: Clients can use the Card for PAPs if the Card has a Visa Debit logo. Clients can use Pre-Authorized Payments to make bill and other payments by authorizing the merchant to take funds from the Account based on a schedule determined by the merchant (monthly or annually, for example). Clients will not be able to set up PAPs with all Account types.

Cancelling PAPs: To cancel a PAP, you must contact the merchant directly, otherwise the PAP will remain on the Account. Clients are responsible for all PAPs on the Account, including, any amounts the merchant charges after your:

- Card expires;
- Card is cancelled; or
- Account is closed

Updating PAPs: Clients must give merchants correct Card information for any PAPs linked to their Account(s). Clients are responsible for keeping that information up to date. Alterna Bank is not responsible for any Transactions that are debited from the Account because the Card Information the Client provided to the merchant is incorrect or not up to date. However, Alterna Bank may, but is not obligated to, give the new Card information to merchants who have signed up for Visa Account Updater (VAU). You can tell us if you don’t want the Card information to be eligible for VAU, in which case, Alterna Bank will not send the new card information to merchants. Not all merchants participate in VAU. This is why Clients must be sure to contact the merchant if the Card information changes.

Processing PAPs: Alterna Bank may not be able to process PAPs for several reasons, including:

- Insufficient funds in the Account
- A change in the status of the Card; or
- A change in the status of the merchant.

Each merchant you pay with a PAP may have different requirements. Clients are responsible for knowing and complying with those requirements.

- (b) **Card Expiry and Replacement:** The Card has an expiry date. You cannot use the card after its expiry date. We will automatically issue you a new Card before your current Card expires, and your previous Card's PIN will transfer over.
- (c) **Purchases, Refunds and Adjustments:** Debits and credits for Transaction(s) may not appear in your Account or be effective on the same day as the purchase or return/adjustment.
- (d) **Advance Payment Transactions:** When you conduct an Advance Payment Transaction, including reserving goods and/or services such as hotel reservations or car rentals, funds will be debited immediately from your Account by the merchant, and the amount may be different from the final purchase amount.
- (e) **Authorizing Transactions:** For Card Not Present Transactions, some merchants may process an authorizing Transaction (which may be more than the amount of your purchase). The authorizing Transaction will remove the funds from your Account and will later be reversed. The reversal may occur after the Transaction is processed.
- (f) **Interac Flash®- Enabling and Opting Out:** If the Card is enabled with *Interac Flash®*, Alterna Bank will select and link an Account to the Client's Card. *Interac Flash®* Transactions will default to a pre-selected Account. *Interac Flash®* functionality will be activated by conducting a successful PIN Transaction at a Card reading terminal. Clients can have *Interac Flash®* disabled or re-enabled by calling Alterna's Contact Centre.

3. Confidentiality of PIN and Card Details:

The Client must keep the PIN and Card Details secret and confidential at all times and never disclose the PIN or Card Details to anyone. If Alterna Bank sends you a PIN on a document, you will immediately destroy the document. You will memorize the PIN rather than keep any written record of it.

When the Client chooses a PIN, you agree that you will not use all or any part of any number that can be easily obtained or guessed, such as:

- i) Your or a relative's name, birth date, or telephone number; and/or
- ii) a number on any of your Cards, Accounts, Card Details or ID cards that you keep with or near your Card.

Client agrees to safeguard the Card, PIN and Card Details, and never use the Card, PIN or Card Details to do anything illegal or to engage in fraud. This safeguarding includes keeping possession of the Card at all times in a safe and secure place and not lending the Card or sharing the Card or Card Details with anyone, unless you are providing such information to a reputable merchant or third party in connection with a Transaction.

To keep the Card, PIN, and Card Details safe, you will, at a minimum:

- i) sign your Debit Card when you receive it;
- ii) always keep your Card in your possession;
- iii) take reasonable steps to protect your Card from loss, theft or misuse; and
- iv) ensure that the black magnetic stripe and the chip on your Card are protected from damage or unauthorized use.

As set out in Section [3] the Client shall be liable for any losses incurred with respect to the use of the Card together with PIN, the Card Details and for any access gained to the information in the Clients' Accounts if the Client contributes or is deemed to have contributed to such losses. The Client acknowledges that if constitutes a Loss of Card within the meaning of Section [6] if the PIN or Card Details are revealed or if the Client believes that someone else has learned the PIN or Card Details and that the Client must notify Alterna Savings immediately of such Loss of Card in accordance with the requirements Section [6] (i) or (ii).

4. Liability

Debits to the Client's Account(s) may be made for withdrawals, transfers POS Transactions effected through the use of the Client's PIN and Card (at an ATM, POS Terminal, or otherwise) or through Card Not Present Transactions by the Client or by anyone using the Client's PIN and Card or Card Details. The Client shall be liable for all Transactions, whether or not such debits or use of the PIN and Card or Card Details have been authorized by the Client, except as otherwise expressly provided for in this Agreement.

The Client agrees not to obtain a cash advance from an ATM or engage in a POS Transaction or Card Not Present Transactions in excess of the total amount then on deposit in the Client's Account(s) or the approved limit under the Client's Line-of-Credit Loan Agreement or Overdraft Protection Agreement, if applicable. If a cash advance(s) is obtained and/or if a POS Transaction or Card Not Present Transaction is engaged which is in excess of that total through the usage of the Client's PIN and Card or Card Details, whether or not such usage is authorized by the Client (except as expressly provided in this Agreement), the Client agrees to repay the total amount of said cash advance(s) POS Transaction(s), or Card Not Present Transactions to Alterna Bank forthwith with interest at the current interest rate being charged by Alterna Bank on its Line-of-credit Loans or Overdraft Protection.

For Card Not Present Transactions, the merchant or bill payee may need time to process payments. Alterna Bank is not responsible for the processing of any payment by the merchant or bill payee. This includes how long it takes them to process the payment. The merchant or bill payee may charge other fees in connection with your payment, such as late fees or interest penalties. Client agrees to pay those fees and acknowledges that Alterna Bank is not liable for those charges.

The Client shall be responsible and is liable for all use of the Client's Card and/or PIN or Card Details, including entry errors made by anyone using the Client's Card and/or PIN at ATMs or POS Terminals, except as otherwise expressly provided for in this Agreement.

The Client shall be responsible and liable for fraudulent or worthless deposits made through use of the Client's Card and/or PIN.

The Client shall not be liable for losses or debits to the Client's Account(s) that result from circumstances beyond the Client's control. Circumstances beyond the control of a Client are those circumstances the occurrence of which the Client has not contributed to in whole or in part. The Client shall be deemed to have contributed to losses or debits to the Client's Account(s) and is therefore liable for such losses or debits in any of the following circumstances.

- (a) If the Client has made the Card and PIN or Card Details available to any third party or has failed to take reasonable precautions to prevent a third party from having access to the Card and PIN or Card Details;
- (b) If the Client has written the PIN on the Card or has kept the Card and PIN together (or in such manner as to make them available for use together) or otherwise disclosed the Card Details in any manner;
- (c) If a PIN selected by the Client is the same or similar to an obvious or readily ascertainable number combination associated with that Client such as the Client's date of birth, account number or telephone number;
- (d) If the Client has failed to immediately notify Alterna Bank of the loss or disappearance of the Card or of the PIN or Card Details becoming known or available to a third party;
- (e) the Client has failed to comply with any of his or her obligations under this Agreement; or
- (f) If the Client has in any manner voluntarily made the PIN or Card Details available to a third party.

If the Client contends that he or she is not liable for one or more debits to the Account(s), the Client acknowledges that there shall be an onus on the Client to demonstrate that the circumstances in question were beyond the Client's control. This means that the Client is required to demonstrate that the Client did not contribute, and is not deemed to have contributed, to the occurrence of the circumstances in question.

The Client may use the Card without the PIN at participating merchants and may make Card Not Present Transactions at participating merchants. For those Transactions, the Client will have the same rights and responsibilities as if the Client had used the Card and PIN.

Loss suffered by a Client relating to or arising out of circumstances to which the Client has contributed, or is deemed to have contributed, for each individual transaction will not exceed the established ATM or point of sale or Card Not Present Transaction withdrawal limits for the Transaction in question. However, the Client acknowledges that in some circumstances, the resulting loss may exceed the actual funds in a Client's Account where an Account has Line-of-Credit protection or is linked with another account or other accounts of the Client.

The Client will indemnify and hold Alterna Bank harmless from and against any and all losses, costs or damages as well as any and all claims or suits which may be brought against Alterna Bank by third parties because of the Client's failure to comply with instructions of Alterna Bank relating to the proper use, care, custody and control of the Card and the PIN Card Details and *Interac Flash*®, and/or the Client's failure to comply with the obligations of the Client under this Agreement.

5. Procedures for Addressing Unauthorized Transactions and other Transaction Problems

In the event of a problem with a Transaction or an unauthorized transaction than a matter related to goods and services provided by Merchants, the Client will report the issue promptly to Alterna Bank and Alterna Bank will investigate and respond to the issue on a timely basis. Alterna Bank will not unreasonably restrict the Client from the use of any funds subject to dispute, provided that the Client did not contribute or is not deemed to have contributed to the issue, problem or unauthorized Transaction. Alterna Bank will respond to the Client's report of an issue, problem or unauthorized Transaction in a reasonable timeframe, and will indicate whether or not any reimbursement will be made for any loss suffered by the Client. Reimbursement will be made for a Client's losses within a reasonable time after Alterna Bank determines that the loss in question resulted from circumstances beyond the Client's control. The Client acknowledges that in coming to a determination that a loss resulted from circumstances beyond a Client's control, Alterna Bank may request the Client to provide a written statement or affidavit as to the circumstances of the loss. Alterna Bank shall not be required to reimburse the Client for any loss should the Client elect not to provide the requested written statement or affidavit or should the Client not otherwise provide reasonable assistance to Alterna Bank in investigating the circumstances in question.

6. Dispute Resolution

If the Client is not satisfied with the response from Alterna Bank, Alterna Bank will provide the Client with, upon request, a written account of its investigation and the reasons for its findings. If the Client is not satisfied, the issue will be referred to the complaint resolution process as outlined in brochures located in branches and on our website. Neither Alterna Bank nor the Client will have the right to start court action until 30 days have passed since the issue was first raised with Alterna Bank.

Any dispute related to goods or services supplied in a POS or Card Not Present Transaction is strictly between the Client and the merchant and the Client will raise no defence or claim against Alterna Bank.

7. Lost or Stolen Card

If the Card is lost, stolen, misused, misplaced or destroyed, by any means whatsoever, or the Client believes the PIN or Card Details may have become known to someone other than the Client, or *Interac Flash*® or the Card Details have been used by someone other than the Client (all of the foregoing being collectively referred to as a "Loss of Card") the Client shall notify Alterna Bank immediately of the Loss of Card:

- (i) by telephone to the ATM Hotline Number. That number is currently 1-888-807-4101 anywhere else and may be changed from time to time by Alterna Bank. Any subsequent number will be posted in Alterna Bank branches and published on its website. On receipt of such a telephone notice (or any other oral notice) Alterna Bank may cancel the Card forthwith and, if it does so, shall notify the Client in writing; and
- (ii) in writing to any Alterna Bank branch. On receipt of such a written notice Alterna Bank shall cancel the Card forthwith and shall notify the Client in writing.
- (iii) in the event of a Loss of Card, the Client will be liable for all Transactions and the resulting Account activity incurred through the use of Card and PIN or use of the Card Details **before** the time the Client notifies Alterna Bank of the Loss of Card in accordance with the requirements of subparagraphs (i) or (ii) above. The Client will not be liable for any transactions and the resulting account activity resulting from the Loss of Card occurred after the time the Client notifies Alterna Bank of the Loss of Card in accordance with the requirements of subparagraphs (i) or (ii) above.

8. Deposits

The Client agrees to enclose all ATM deposits made by the Client with the Card in the envelopes available at the ATM. When such deposits are made, the Client shall indicate to the ATM the nature and amounts involved in the transaction and the transaction record issued by the ATM shall be in whatever amounts are stated by the Client. Such transaction records are for the Client's records only and shall not be binding upon Alterna Bank. Alterna Bank is authorized to open all envelopes so deposited and to deal with the contents in the manner in which it usually deals with items deposited by its Clients. It is expressly agreed that Alterna Bank' count or determination of the contents of the envelope shall be conclusively deemed to be correct and shall be binding on the Client.

Amounts credited to the Client's Account as a result of deposits made by using the Card and PIN together will not be available for withdrawal until the deposits are verified, and negotiable items such as cheques are honored.

The Client will not deposit any coins, non-negotiable items or any other items not acceptable for deposit to the Client's account into any ATM and will pay Alterna Bank for any damages, costs or losses suffered by Alterna Bank as a result of such deposit.

9. Amendment to Debit Card Agreement

In all provinces except Quebec, Alterna Bank may amend the terms and conditions of this Agreement from time to time, and notice of such amended terms and conditions shall be posted on Alterna's website. The Client agrees to access and review Alterna's website periodically. The Client agrees that funds on deposit in the Account and use of the Account by the Client after the change effective date in the notice posted shall be in accordance with the Agreement, as amended. Subject to Section 12, if notice is posted after the change takes effect, use of an Account after the date the notice is posted will mean that the Client has agreed to the change.

Quebec-Specific Amendment Requirements:

In Québec, Alterna Bank may amend the terms and conditions of this Agreement from time to time, including but not limited to the following sections (each an "Amendment"):

- Definitions
- Liability
- Procedures for Addressing Unauthorized Transactions and other Transaction Problems
- Dispute resolution
- Lost or Stolen Card
- PIN Confidentiality
- Deposits
- Amendment to Debit Card Agreement
- Limits on Withdrawals or Debits and Holding Funds
- Termination of the Debit Card Agreement
- Service Charges and Foreign Currency Transactions
- Power of Attorney
- Transaction Verification
- Transaction Records
- *Interac Flash*® – Enabling and Opting Out
- Scope of Agreement
- Cardholder Privacy

We will send you, at least thirty (30) days before the amendments to the Agreement are set to take effect, a written notice drawn up clearly and legibly, setting out the new clause(s) only, or the amended clause(s) and the clause(s) as it (they) read formerly, the effective date of the Amendment and your rights set forth below. The Amendment will take effect on the date indicated in the notice.

You may refuse the Amendment and terminate the Agreement without cost, penalty or cancellation indemnity by sending us a notice to that effect no later than (30) days after the Agreement comes into force, if the Amendment entails an increase in your obligations or a reduction in your obligations. You may send us your notice at questions@alterna.ca. If you don't cancel your Agreement within thirty (30) days of the date the Amendment comes into force, you confirm that you agree to the Amendment and that the Amendment becomes part of the Agreement between us.

10. Access Limits

Alterna Bank will set one or more limits (dollar amount or otherwise) for transactions that may be conducted at an ATM or POS transaction terminal from time to time and Alterna Bank may change these limits periodically, notification of which will be provided in the same manner and with the same effect as notification of amendments to this Agreement under Section [9]. For example, Alterna Bank may limit the amount you can transfer in a day or the amount you can deposit in a day.

Alterna Bank will tell the Client what the current limits are on the documents accompanying Cards Alterna Bank issues to the Client as well as in branch with provision of appropriate identification. It is the Member's responsibility to know these limits.

Members access to funds in the Account is also subject to Alterna Bank's policies and procedures for hold periods on cheques and ATM deposits (including cash deposits). Alterna Bank may impose withdrawal limits or may hold funds in accordance with its hold funds policies in place from time to time when Alterna Bank deems it necessary to protect the Client's and Alterna Bank's respective interests with regard to Transactions carried out by the Client. Alterna Bank publishes its hold funds policy in brochure format, available in branches. If you exceed your limit or breach this Agreement, you may not be able to use the Card to access Alterna Bank debit services.

11. Termination of the Debit Card Agreement

Alterna Bank remains the owner of the Card. It may restrict the use of the Card or may terminate this Agreement and the Client's right to use the Card or Member's ability to access services at any time without notice, except in Québec where a prior 60-day written notice will be provided. The Client will return the Card to Alterna Bank upon such request. Alterna Bank will have no liability for any loss or inconvenience which may result. If this Agreement is terminated or services are cancelled, Client must still fulfill all obligations under this Agreement, including returning the Card.

12. Service Charges and Foreign Currency Transactions

The Client acknowledges having been advised of, and will pay, the applicable fees now in effect for services available under this Agreement, including fees for Transactions and Client authorizes Alterna Bank to debit the fees from the Account. Alterna Bank's current fees can be found at the following link: <https://www.alternabank.ca/en/legal/service-fees>. New or amended fees will only become effective 30 days after notification by Alterna Bank which notification will be provided in the same manner and with the same effect as notification of amendments to this Agreement.

If the Card is used in connection with a Transaction in foreign currency, the Client agrees that the rate of conversion into Canadian currency will be fixed according to the rules of the electronic network through which the transaction is conducted.

When you use your Card for a Transaction in a currency other than Canadian dollars, we will convert the transaction amount to Canadian dollars at an exchange rate that is 2.5% over a benchmark rate Alterna Bank pays Visa International, a subsidiary of Visa Inc. on the date of the conversion.

For most Transactions, the authorization amount debited by the merchant at the time of the purchase will be adjusted at settlement to reflect changes in the applicable exchange rate.

If the merchant provides you with a credit voucher or refund for a purchase made in a foreign currency, the debit for the original purchase and the subsequent credit for the refund or credit voucher may not exactly balance because of exchange rate and currency fluctuations.

13. Power of Attorney

If the cardholder is acting as an attorney for a Client and uses a Card, the attorney is liable for the transactions carried out in the Client's Account, in accordance with the terms and conditions of this Agreement.

14. Transaction Verification

All transactions are subject to verification and acceptance by Alterna Bank. This may take place on a date later than the Transaction date, and verification and acceptance of Transactions will affect when Transactions become effective. Alterna Bank's records of Transactions will be deemed to be correct, conclusive and binding on the Client. Alterna Bank's count and verification of the particulars of a Transaction will be deemed to be correct, conclusive and binding on the Client, unless the Client gives written notice of an error or omission in accordance with the requirements of the Client's account agreement with Alterna Bank.

15. Transaction Records

A paper transaction record dispensed mechanically as a result of the use of the Card constitutes a record only of the Client's instructions. Whether such a transaction record is dispensed or not, it is the Client's responsibility to verify that the transaction has been properly executed by checking the periodic statement or passbook entries itemizing transactions as required by the Client's account agreement with Alterna Bank.

In absence of evidence to the contrary, the records of Alterna Bank are conclusive for all purposes, including litigation in respect of any instructions given by the Client to Alterna Bank through the use of the Card and PIN and/or the Card and *Interac Flash®* and/or the Card Details; the contents of any envelope deposited by the Client into an ATM; the making of a withdrawal, deposit or transfer through the use of the Card and PIN and/or Card and *Interac Flash®* and/or the Card Details; and any other matter or thing relating to the state of accounts between the Client and Alterna Bank in respect of any electronic transaction. Alterna Bank's records shall be conclusive and binding on the Client, and will be admissible in any legal proceeding as the best evidence of Transactions.

16. Miscellaneous

- (a) **Account Transfer** . You may not transfer your Account without our consent
- (b) **Governing Law**. This Agreement will be governed by and interpreted in accordance with Canadian law and the laws of the province or territory in which the Client resides (or of Ontario, if they reside out of Canada.) You agree to submit to and be bound by these laws and the courts of that province or territory if any disputes arise with your Account and/or this Agreement.
- (c) **Severability and Waiver**. If any provision of this Agreement is determined by any court of competent jurisdiction to be invalid, illegal or unenforceable, that provision will be severed from this Agreement and the remaining provisions will continue in full force and effect. Our failure to exercise or delay in exercising our rights does not waive any default or prevent us from enforcing those rights later.

17. Cardholder Privacy

The Client acknowledges that Alterna Bank has policies to protect the Client's privacy and that the Client may obtain particulars upon request. The Client hereby consents to the use of their personal information by Alterna Bank and its affiliates to monitor use of financial services, in order to detect fraud, develop needed products and services and offer Clients needed services. However, if the Client has given or hereafter gives express consent to the collection, use and further disclosure of their personal information by Alterna Bank in a form and content that is more permissive than the content provided herein, the other form of consent shall govern our relationship. The Client may withdraw consent at any time by contacting the Alterna Bank Privacy Officer. The Client can access the Privacy Policy in branch.

SECURITY TIPS

- Your PIN is your electronic signature; never reveal it to anyone.
- Do not use the same PIN for more than one Card.
- Never lend anyone your Card or provide Card Details to anyone
- Memorize your PIN and Card Details; do not write the information down anywhere.
- Never use numbers based on your name, address, telephone number, social insurance number or date of birth in your PIN; they are all too easy to guess.
- Protect your Card and Card Details at all times.
- When you use your Card and have to enter your PIN, use your hand or body to block anyone else's view of the keypad. Don't be afraid of looking overcautious.
- Make sure you take your Card and your transaction record when you are finished.
- After making a withdrawal with your Card, put the money away immediately.

La présente convention relative à la carte de débit, dans sa dernière version (la « **convention** »), définit les conditions dans lesquelles vous pouvez utiliser votre carte pour accéder à vos fonds et effectuer des opérations sur votre compte. En contrepartie de la délivrance par la CS Alterna Bank (la « **Banque Alterna** ») au client soussigné (« **vous** », « **votre** » ou « **client** ») d'une ou de plusieurs « cartes » et d'un ou plusieurs numéros d'identification personnels (« **NIP** ») à utiliser avec une ou plusieurs de ces cartes, le client convient de ce qui suit :

1. Définitions

Outre les mots et expressions définis dans la convention, les mots et expressions suivants ont la signification indiquée ci-dessous :

- (a) **Compte** : le compte ou les comptes de la Banque Alterna du client qui sont débités lorsque vous utilisez la carte pour effectuer une opération à l'aide des services de carte de débit fournis par la Banque Alterna.
- (b) **Opération de paiement anticipé** : une opération effectuée avant la consommation effective du bien et/ou du service, y compris les réservations d'hôtel et les locations de voiture.
- (c) **Guichet automatique bancaire (GAB)** : un terminal électronique, exploité par la Banque Alterna ou une autre institution, utilisé par les clients pour accéder à leurs Comptes afin de bénéficier des services de carte de débit fournis par la Banque Alterna.
- (d) **Carte** : toute carte de la Banque Alterna ou combinaison de chiffres et/ou de lettres qui vous permet d'effectuer des opérations à l'aide du compte.
- (e) **Détails de la carte** : des informations comprenant le numéro de carte à **16 chiffres** lorsqu'il est utilisé seul ou en combinaison avec la date d'expiration de la carte et/ou le code CVV2 (le code de sécurité à trois chiffres au verso de la carte).
- (f) **Opération sans présentation de la carte** : une opération d'achat de biens et/ou services à l'aide des détails de la carte lorsque le client n'est pas présent chez le commerçant (c'est-à-dire en ligne, par téléphone ou par la poste).
- (g) **Flash^{MD} Interac** : une fonctionnalité de paiement sans contact qui permet au client d'effectuer des opérations au point de vente chez certains commerçants, sans avoir à glisser ou à insérer sa carte dans l'appareil ni à saisir son numéro d'identification personnel.
- (h) **Client** : le client soussigné de la Banque Alterna.
- (i) **NIP (numéro d'identification personnel)** : le code secret (c'est-à-dire une série de chiffres ou de lettres ou un mot de passe) choisi par le client pour confirmer son identité, qui est lié au compte et utilisé pour autoriser les opérations effectuées à l'aide de la carte.
- (j) **Opération au PdV** : une opération effectuée en personne à un point de vente à l'aide de la carte, y compris à un terminal électronique utilisé par le client pour payer l'achat de biens ou de services par débit du compte du client.
- (k) **Opération** : toute opération effectuée sur votre compte à l'aide de votre carte ou des détails de votre carte, y compris toutes les opérations au point de vente, les opérations aux GAB et les opérations sans présentation de la carte.

Sauf si le contexte l'exige autrement, les mots utilisés au singulier dans la présente convention incluent le pluriel et les mots utilisés au pluriel incluent le singulier. Le mot « y compris » signifie « y compris, mais sans s'y limiter ».

2. Services de carte de débit

La présente convention régit l'utilisation des services de carte de débit fournis par la Banque Alterna (« **services de carte** ») et remplace toute convention antérieure régissant l'utilisation de la carte et du NIP et/ou de Flash^{MD} Interac et/ou des détails de la carte, mais ne remplace ni ne supprime aucune convention ou disposition d'une convention relative à un prêt, à une facilité de crédit ou au fonctionnement d'un compte. Vous devez lire minutieusement la présente convention. Le choix d'un NIP pour une carte ou l'utilisation des détails de la carte ou des services de carte pour une opération signifie que vous avez reçu, lu, compris et accepté les conditions de la présente convention. Vous utiliserez votre carte conformément aux conditions de la présente convention et à toute autre condition que la Banque Alterna pourrait vous communiquer de temps à autre.

D'autres conventions s'appliquent aux services de carte en fonction du type de services utilisés, notamment [la convention relative au compte personnel](#) et [la convention relative à l'accès en ligne](#). Vous pouvez obtenir une copie à jour de l'une de ces conventions au www.alternabank.ca/fr/mentions-legales/conventions-de-compte ou en composant le 1 866 560-0120.

a) Opérations : la carte peut être utilisée pour différents types d'opérations et peut également être ajoutée à des portefeuilles tiers et utilisée pour autoriser certaines opérations. Certains commerçants peuvent ne pas prendre en charge certains types d'opérations. La Banque Alterna décline toute responsabilité à l'égard de toute décision d'un commerçant d'accepter ou de refuser de traiter un type donné d'opération effectuée à l'aide de votre carte.

- i) **Au Canada** : les opérations par carte et NIP ainsi que les opérations Flash^{MD} Interac (là où elles sont acceptées) sont effectuées à des terminaux de point de vente et traitées par le réseau Interac. Les opérations Flash^{MD} Interac sont autorisées lorsque vous touchez le terminal avec votre carte. Vous ne devez pas saisir le NIP. Ces opérations sont réputées autorisées comme si vous aviez utilisé votre NIP, avec les mêmes droits et obligations qui en découlent.
- ii) **À l'extérieur du Canada** : lorsque les cartes Visa sont acceptées, les opérations sont traitées par le réseau Visa (ou tout autre réseau mis à disposition par Visa).
- iii) **Opérations sans présentation de la carte** : lorsque les cartes de débit Visa sont acceptées, ces opérations sont également traitées par le réseau Visa. Une opération sans présentation de la carte est une opération effectuée lorsque votre carte n'est pas physiquement présente pour être touchée, glissée ou insérée dans l'appareil chez le commerçant ou chez un autre tiers autorisant ce type d'opérations. Il s'agit, par exemple, des opérations par portefeuille mobile, en ligne, par courrier ou par téléphone. Ces opérations peuvent être autorisées en fournissant au commerçant ou à un autre tiers :
 - le numéro de la carte;
 - la date d'expiration de la carte;
 - le code CVV2.

Un NIP n'est pas requis, mais l'utilisation des détails de la carte pour autoriser ces opérations vaut comme si un NIP avait été utilisé. Les clients bénéficient alors des mêmes droits et assument les mêmes responsabilités que s'ils avaient saisi leur NIP.

Si vous utilisez les détails de votre carte pour effectuer des achats en ligne, il se peut que des mesures supplémentaires soient exigées (notamment la saisie d'un mot de passe distinct ou l'inscription à des programmes de sécurité client, tels qu'eAuthenticate), afin d'acquiescer des biens ou des services auprès de certains commerçants. Il incombe au client de participer, le cas échéant, aux programmes mis en place et soutenus par Visa ou par la Banque Alterna s'il souhaite bénéficier de ces options d'achat en ligne.

- iv) **Prélèvements automatiques** : les clients peuvent utiliser leur carte pour les prélèvements automatiques si celle-ci porte le logo Visa. Les prélèvements automatiques permettent de régler des factures ou d'effectuer d'autres versements en autorisant le commerçant à prélever les fonds directement sur le compte, selon un calendrier déterminé (mensuel, annuel, etc.). Les clients ne pourront toutefois pas configurer de prélèvement automatique avec tous les types de comptes.

Annulation des prélèvements automatiques : pour annuler un prélèvement automatique, vous devez communiquer directement avec le commerçant; à défaut, le prélèvement automatique continuera d'être traité sur le compte. Les clients demeurent responsables de tous les prélèvements automatiques, y compris ceux facturés par le commerçant après :

- l'expiration de la carte;
- l'annulation de la carte; ou
- la fermeture du compte.

Mise à jour des prélèvements automatiques : les clients doivent fournir aux commerçants les informations exactes relatives à leur carte pour tout prélèvement automatique lié à leur compte et sont responsables de la mise à jour de ces informations. La Banque Alterna ne saurait être tenue responsable des opérations non débitées du compte lorsque les informations fournies par le client au commerçant sont inexactes ou obsolètes. Cependant, la Banque Alterna peut, sans y être tenue, transmettre les nouvelles informations de carte aux commerçants inscrits au service Visa Account Updater (VAU). Vous pouvez nous informer de votre souhait de ne pas rendre vos informations de carte admissibles au VAU. Dans ce cas, la Banque Alterna ne communiquera aucune mise à jour de carte aux commerçants. Les commerçants ne participent pas tous à ce service. Les clients doivent donc veiller à les contacter directement dans le cas d'un changement des informations de la carte.

Traitement des prélèvements automatiques : la Banque Alterna peut se trouver dans l'impossibilité de traiter un prélèvement automatique pour diverses raisons, notamment :

- des fonds insuffisants sur le compte;
- un changement de statut de la carte; ou
- un changement de statut du commerçant.

Chaque commerçant peut imposer des conditions particulières pour le traitement des prélèvements automatiques. Il appartient aux clients de se renseigner sur ces exigences et de s'y conformer.

b) Expiration et remplacement de la carte : la carte est assortie d'une date d'expiration. Vous ne pouvez pas l'utiliser après cette date. La Banque Alterna vous délivrera automatiquement une nouvelle carte avant l'expiration de votre carte actuelle. L'ancien NIP sera muté à la nouvelle carte.

c) Achats, remboursements et ajustements : les débits et crédits liés aux opérations peuvent ne pas apparaître immédiatement sur votre compte ni prendre effet le jour même de l'achat, du retour ou de l'ajustement.

d) Opérations de paiement anticipé : lorsque vous effectuez une opération de paiement anticipé, par exemple, pour une réservation d'hôtel ou une location de voiture, les fonds sont immédiatement débités de votre compte par le commerçant. Le montant débité peut différer du montant final de l'achat.

e) Opérations d'autorisation : pour les opérations sans présentation de la carte, certains commerçants peuvent traiter une opération d'autorisation, parfois supérieure au montant réel de votre achat. Cette opération retire temporairement les fonds de votre compte avant d'être annulée. L'annulation peut survenir après le traitement de l'opération d'achat.

F) Flash^{MD} Interac – activation et désactivation : si la carte est dotée de la fonctionnalité Flash^{MD} Interac, la Banque Alterna sélectionnera et associera un compte à la carte du client. Les opérations Flash^{MD} Interac seront automatiquement effectuées à partir du compte présélectionné. La fonctionnalité Flash^{MD} Interac est activée en traitant une première opération réussie avec le NIP sur un terminal de lecture de carte. Les clients peuvent désactiver ou réactiver cette fonctionnalité en communiquant avec le Centre de contact de la Banque Alterna.

3. Confidentialité du NIP et des détails de la carte

Le client doit en tout temps garder son NIP et les détails de sa carte strictement confidentiels et ne jamais les communiquer à quiconque. Si la Banque Alterna vous fait parvenir un NIP par écrit, vous devez détruire immédiatement ce document après en avoir pris connaissance. Le client doit mémoriser son NIP plutôt que de le noter ou de le conserver sous une forme écrite.

Lorsqu'il choisit son NIP, le client s'engage à éviter toute combinaison facile à deviner, notamment :

- i) son nom ou celui d'un proche, sa date de naissance ou son numéro de téléphone;
- ii) tout numéro figurant sur l'une de ses cartes, comptes, détails de carte ou pièces d'identité conservés avec la carte ou à proximité de celle-ci.

Le client s'engage à protéger la carte, le NIP et les détails de la carte et à ne jamais les utiliser à des fins frauduleuses ou illégales. Cette obligation suppose de conserver la carte en lieu sûr en tout temps, de ne pas la prêter et de ne jamais partager ses détails, sauf lorsqu'il s'agit d'une opération effectuée auprès d'un commerçant ou d'un tiers de bonne réputation.

Pour garantir la sécurité de la carte, du NIP et des détails de la carte, vous devez au minimum :

- i) signer votre carte de débit dès sa réception;
- ii) la garder sur vous en tout temps;
- iii) prendre toutes les précautions raisonnables pour éviter sa perte, son vol ou son utilisation à mauvais escient;
- iv) veiller à ce que la bande magnétique et la puce de la carte demeurent intactes et protégées contre toute altération ou utilisation non autorisée.

Comme prévu à l'article [3], le client est responsable de toute perte résultant de l'utilisation de la carte avec le NIP ou les détails de la carte, ainsi que de tout accès non autorisé aux informations de ses comptes lorsque sa négligence y a contribué ou est réputée y avoir contribué. Le client reconnaît que la divulgation du NIP ou des détails de la carte, ou le soupçon qu'une autre personne en ait pris connaissance, constitue une perte de carte au sens de l'article [6]. Il doit alors aviser immédiatement la Banque Alterna de cette perte conformément aux exigences du paragraphe [6] (i) ou (ii).

4. Responsabilité

Les débits portés aux comptes du client peuvent prendre la forme de retraits, de virements ou d'opérations PdV effectués à l'aide du NIP et de la carte du client (à un GAB, à un terminal PdV ou autrement) ou d'opérations sans présentation de la carte réalisées par le client ou par toute personne utilisant le NIP et la carte ou les détails de la carte du client. Le client est tenu responsable de toutes les opérations, même s'il n'a pas autorisé les débits en question ou l'utilisation du NIP et de la carte ou des détails de la carte, sauf disposition contraire expresse dans la présente convention.

Le client s'engage à ne pas obtenir d'avance en espèces à un guichet automatique bancaire ni à effectuer une opération au PdV ou une opération sans présentation de la carte dépassant le solde disponible sur les comptes ou la limite approuvée en vertu de la convention de prêt de ligne de crédit ou la convention de protection contre les découverts, le cas échéant. Si des avances en espèces sont obtenues et/ou si une opération au point de vente ou sans présentation de la carte est effectuée pour un montant supérieur à ce solde à l'aide du NIP et de la carte ou des détails de la carte du client, que cette utilisation soit autorisée ou non par celui-ci (sauf disposition contraire expresse dans la présente convention), le client s'engage à rembourser le montant total de cette avance ou de cette opération à la Banque Alterna, y compris les intérêts au taux en vigueur appliqué par la Banque Alterna sur ses prêts sur marge de crédit ou sa protection contre les découverts.

Pour les opérations sans présentation de la carte, le commerçant ou le du paiement peut nécessiter un délai pour traiter les paiements. La Banque Alterna n'est pas responsable de ce traitement ni d'un tel délai. Le client reconnaît que le commerçant ou le bénéficiaire du paiement peut imputer des frais additionnels, notamment des pénalités ou des frais de retard. Le client s'engage à acquitter ces frais et reconnaît que la Banque Alterna ne peut en être tenue responsable.

Le client est responsable de toute utilisation de sa carte et/ou de son NIP ou des détails de sa carte, y compris les erreurs de saisie commises par toute personne utilisant sa carte et/ou son NIP à des GAB ou des terminaux de point de vente, sauf disposition contraire expresse dans la présente convention.

Le client est également responsable des dépôts frauduleux ou sans valeur effectués à l'aide de sa carte et/ou de son NIP.

Le client n'est pas responsable des pertes ou débits sur ses comptes résultant de circonstances indépendantes de sa volonté. De telles circonstances sont celles auxquelles le client n'a pas contribué intentionnellement en tout ou en partie. Ce dernier sera réputé avoir contribué à des pertes ou débits sur ses comptes et, par conséquent, en sera responsable dans tous les cas suivants :

- (a) Si le client met la carte et le NIP ou les détails de la carte à la disposition d'un tiers ou n'a pas pris de précautions raisonnables pour empêcher l'accès d'un tiers à la carte et au NIP ou aux détails de la carte;
- (b) Si le client a écrit le code NIP sur la carte ou a gardé la carte et le NIP ensemble (ou de manière à les rendre accessibles pour une utilisation conjointe) ou a divulgué les détails de la carte de quelque manière que ce

- soit;
- (c) Si un NIP choisi par le client est identique ou similaire à une combinaison, évidente ou facile à déterminer, de chiffres associés au client, comme sa date de naissance, son numéro de compte ou son numéro de téléphone;
 - (d) Si le client ne signale pas immédiatement à la Banque Alterna la perte ou la disparition de sa carte ou le fait que son NIP ou les détails de sa carte sont connus par un tiers ou sont à la disposition d'un tiers;
 - (e) Si le client ne respecte pas ses obligations aux termes de la présente convention;
 - (f) Si le client met le NIP ou les détails de sa carte volontairement à la disposition d'un tiers d'une manière quelconque.

Si le client affirme qu'il n'est pas responsable d'un quelconque débit porté à l'un de ses comptes, il accepte le fardeau de démontrer que les circonstances en question étaient indépendantes de sa volonté. En d'autres termes, le client doit démontrer qu'il n'a pas contribué et n'est pas réputé avoir contribué à la survenance des circonstances en question.

Le client peut utiliser la carte sans NIP chez les commerçants participants et effectuer des opérations sans présentation de la carte auprès de ces mêmes commerçants. Pour ces opérations, il bénéficie des mêmes droits et assume les mêmes responsabilités que s'il avait utilisé la carte avec le NIP.

La perte subie par un client se rapportant à des circonstances auxquelles le client a contribué ou est réputé avoir contribué, ou en découlant, en vertu d'une opération individuelle, ne dépassera pas la limite de retrait établie pour les retraits aux guichets automatiques bancaires ou aux points de vente pour l'opération en question. Toutefois, le client reconnaît qu'il peut y avoir des cas où la perte en question dépasserait le solde de son compte si ledit compte est doté d'une protection contre les découverts ou est relié à d'autres de ses comptes.

Le client convient de garantir la Banque Alterna contre toute responsabilité découlant des pertes, coûts et dommages ainsi que des réclamations déposées ou poursuites intentées contre la Banque Alterna par des tiers en raison du manquement du client à se conformer aux directives de la Banque Alterna quant à l'utilisation, à la protection, à la garde et à la surveillance adéquates de la carte et du NIP, des détails de la carte et de Flash^{MD} Interac, ou du manquement du client à respecter les obligations qui lui incombent aux termes de présente convention.

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

Si un problème se produit concernant une opération effectuée ou dans le cas d'une opération non autorisée, sauf en ce qui a trait à des biens ou services fournis par un commerçant, le client en avisera la Banque Alterna dans les plus brefs délais et la Banque Alterna fera enquête et interviendra au moment opportun. La Banque Alterna ne restreindra pas indûment l'accès par le client aux fonds qui font l'objet du différend, à condition que le client n'ait pas contribué ou ne soit pas réputé avoir contribué au problème ou à l'opération non autorisée. La Banque Alterna répondra à l'avis du client concernant un problème ou une opération non autorisée dans un délai raisonnable en indiquant si un remboursement sera fait ou non au client pour toute perte subie par celui-ci. Le remboursement des pertes se fera dans un délai raisonnable après que la Banque Alterna aura déterminé que les pertes en question ont été causées par des circonstances indépendantes de la volonté du client. Le client reconnaît que, pour déterminer si une perte a été causée par des circonstances indépendantes de la volonté du client, la Banque Alterna pourra lui demander de produire une déclaration écrite ou une déclaration sous serment quant aux circonstances de la perte. La Banque Alterna ne sera pas obligée de rembourser une perte au client si ce dernier choisit de ne pas produire la déclaration écrite ou la déclaration sous serment ou s'il n'accorde pas à la Banque Alterna l'assistance nécessaire pour enquêter sur les circonstances en question.

6. Règlement des différends

Si la Banque Alterna fournit au client une réponse qui ne le satisfera pas, elle pourra lui remettre, sur demande, un compte rendu écrit de l'enquête et des motifs de sa décision. Si le client n'en est toujours pas satisfait, le processus de règlement des différends, dont les détails figurent dans des dépliants disponibles en succursale et sur le site Web, sera suivi. Ni le client ni la Banque Alterna ne pourra intenter une action en justice avant que 30 jours ne se soient écoulés à compter de la date où le problème aura été initialement porté à l'attention de la Banque Alterna.

Tout différend concernant les biens ou services obtenus au moyen d'une opération au point de vente ou sans présentation de la carte doit être résolu entre le client et le commerçant. Le client ne pourra pas invoquer un moyen de défense ou déposer une réclamation à l'encontre de la Banque Alterna.

7. Carte perdue ou volée

Si la carte est perdue, volée, utilisée à mauvais escient, égarée ou détruite de quelque façon que ce soit, si le client pense qu'une autre personne a pu prendre connaissance de son NIP ou des détails de sa carte, ou si Flash^{MD} Interac ou les détails de la carte sont utilisés par une personne autre que le client (tout ce qui précède étant appelé collectivement une « perte de carte »), le client convient d'aviser immédiatement la Banque Alterna de la perte de carte :

- (i) par téléphone, en composant le numéro d'assistance en matière de GAB. Ce numéro est actuellement le 1 888 807-4101 et pourrait être modifié occasionnellement par la Banque Alterna. Tout numéro subséquent sera affiché dans les succursales de la Banque Alterna et sur son site Web. À la réception d'un tel avis téléphonique (ou de tout autre avis verbal), la Banque Alterna pourra annuler aussitôt la carte et, dans ce cas, elle en avisera le client par écrit;
- (ii) par un avis écrit à n'importe quelle succursale de la Banque Alterna. Dès réception d'un tel avis écrit, la Banque Alterna annulera la carte et en avisera le client par écrit.
- (iii) dans l'éventualité d'une perte de carte, le client sera responsable des opérations et des mouvements sur le compte en découlant effectués par l'utilisation de la carte et du NIP ou des détails de la carte **avant** que le client n'avise la Banque Alterna de la perte de carte conformément aux exigences des alinéas (i) et (ii) ci-dessus. Le client ne sera pas responsable des opérations ou mouvements sur le compte en découlant effectués par l'utilisation de la carte et du NIP ou des détails de la carte **après** que le client aura avisé la Banque Alterna de la perte de carte conformément aux exigences des alinéas (i) et (ii) ci-dessus.

8. Dépôts

Le client s'engage à glisser tous les dépôts effectués au guichet automatique bancaire avec la carte dans les enveloppes disponibles au guichet automatique. Au moment d'effectuer de tels dépôts, le client saisira dans le GAB la nature et les montants de l'opération. Le relevé d'opération émis par le GAB reflétera les montants saisis par le client. Ce relevé n'est destiné qu'aux dossiers du client et ne sera aucunement opposable à la Banque Alterna. La Banque Alterna est autorisée à décacheter toutes les enveloppes ainsi déposées et à traiter leur contenu de la manière dont elle traite habituellement les effets déposés par ses clients. Il est expressément convenu que le calcul ou l'identification du contenu de l'enveloppe par la Banque Alterna sera réputé être exact et sera opposable au client.

Les montants crédités au Compte du client sous forme de dépôts effectués par l'utilisation conjointe de la carte et du NIP ne pourront être retirés avant que les dépôts ne soient vérifiés et que les effets négociables, tels que les chèques, ne soient compensés.

Le client accepte de ne déposer à un GAB ni pièces de monnaie, ni effets non négociables, ni autres dépôts ne pouvant être acceptés pour dépôt dans un GAB, sinon il doit assumer tous dommages, coûts et pertes découlant d'un tel dépôt subis par la Banque Alterna.

9. Modification de la convention relative à la carte de débit

La Banque Alterna se réserve le droit de modifier à l'occasion les conditions de la présente convention. Les avis de telles modifications seront affichés sur le site Web d'Alterna. Le client s'engage à consulter régulièrement ce site. Le client accepte que les fonds déposés sur le compte et l'utilisation du compte par le client après la date d'entrée en vigueur de la modification indiquée dans l'avis publié soient conformes à la présente convention, dans sa dernière version. Sous réserve de l'article [12], si l'avis est publié après l'entrée en vigueur de la modification, l'utilisation d'un compte après la date de publication de l'avis signifiera que le client a accepté la modification.

Exigences particulières au Québec en matière de modification :

En ce qui concerne Québec, la Banque Alterna peut modifier les modalités de la présente convention de temps à autre, notamment dans les sections suivantes (chacune constituant une « modification ») :

- Définitions
- Responsabilité
- Marche à suivre pour signaler une opération non autorisée et d'autres problèmes liés aux opérations
- Règlement des différends
- Carte perdue ou volée
- Confidentialité du NIP
- Dépôts
- Modification de la convention relative à la carte de débit
- Limites sur les retraits ou débits et mise en attente de fonds
- Résiliation de la convention relative à la carte de débit
- Frais bancaires et opérations en devises étrangères
- Procuration
- Vérification des opérations
- Relevés d'opérations
- Flash^{MD} Interac – activation et désactivation
- Champ d'application de la convention
- Protection de la vie privée

Au moins trente (30) jours avant l'entrée en vigueur des modifications, vous recevrez un avis écrit clair et lisible, indiquant uniquement les nouvelles clauses, ou les clauses modifiées, ainsi que la version antérieure, la date d'entrée en vigueur de la modification et vos droits énoncés ci-dessous. La modification prendra effet à la date indiquée dans l'avis.

Vous pouvez refuser la modification et résilier la convention sans frais, pénalité ni indemnité de résiliation en nous envoyant un avis à cet effet au plus tard trente (30) jours après l'entrée en vigueur de la convention, si la modification entraîne une augmentation de vos obligations ou une diminution de vos droits. Vous pouvez nous faire parvenir cet avis à l'adresse suivante : questions@alterna.ca. Si vous ne résiliez pas votre convention dans le délai prescrit suivant la date d'entrée en vigueur de la modification, vous confirmez votre acceptation de ladite modification, qui fera alors partie intégrante de la convention nous liant.

10. Limites d'accès

La Banque Alterna établira une ou plusieurs limites (en dollars ou autres devises) relatives aux opérations pouvant être effectuées à un GAB ou à un terminal de PdV. Elle peut modifier ces limites périodiquement et en avisera le client de la même manière et avec le même effet que les avis de modifications de la présente convention énoncés à l'article 9. Par exemple, la Banque Alterna peut limiter le montant que vous pouvez transférer ou déposer par jour.

La Banque Alterna informera le client des limites en vigueur dans les documents joints aux cartes délivrées. Le client peut aussi obtenir cette information dans les succursales en présentant des pièces d'identité acceptables. Il incombe au client de prendre connaissance de ces limites.

L'accès du client aux fonds du compte est également soumis aux politiques et procédures de la Banque Alterna relatives aux périodes de retenue sur les chèques et les dépôts aux GAB (y compris les dépôts en espèces). La Banque Alterna peut imposer des limites de retrait ou retenues de fonds, aux termes de sa politique en matière de retenues de provision en vigueur, lorsqu'elle le juge nécessaire pour protéger les intérêts du client et ceux de la Banque Alterna à l'égard des opérations effectuées par le client. La Banque Alterna publie sa politique en matière de retenue de provision sous forme d'un dépliant, disponible dans les succursales. Si vous dépassez votre limite ou enfreignez la présente convention, vous ne pourrez peut-être plus utiliser la carte pour accéder aux services de débit de la Banque Alterna.

11. Résiliation de la convention relative à la carte de débit

La Banque Alterna reste propriétaire de la carte. Elle peut restreindre l'utilisation de la carte ou résilier la présente convention et le droit du client d'utiliser la carte à tout moment sans préavis. Le client doit remettre la carte à la Banque Alterna sur demande. La Banque Alterna n'assume aucune responsabilité pour les pertes ou les inconvénients qui pourraient en résulter. Si la présente convention est résiliée ou si les services sont annulés, le client doit néanmoins remplir toutes ses obligations en vertu de la présente convention, y compris la restitution de la carte.

12. Frais bancaires et opérations en devises étrangères

Le client reconnaît avoir été informé des frais applicables en vigueur pour les services offerts aux termes de la présente convention, y compris les frais d'opérations, et s'engage à les payer. Il autorise la Banque Alterna à débiter ces frais de son compte. Le barème actuel des frais de la Banque Alterna est consultable à l'adresse suivante : <https://www.alternabank.ca/fr/mentions-legales/frais-de-service>. Les frais nouveaux ou modifiés n'entreront en vigueur que 30 jours après qu'un avis à cet égard aura été donné par la Banque Alterna. Cet avis peut être donné de la même manière et avec le même effet que l'avis de modification de la présente convention.

Si la carte est utilisée pour réaliser une opération en devises étrangères, le client convient que le taux de change en dollars canadiens est établi selon les règlements du réseau électronique par l'entremise duquel l'opération est effectuée.

Lorsque vous utilisez votre carte pour une opération en devise étrangère, nous convertirons le montant de l'opération en dollars canadiens à un taux de change supérieur de 2,5 % au taux de référence que la Banque Alterna paie à Visa International, une filiale de Visa Inc., à la date de la conversion.

Pour la plupart des opérations, le montant de l'autorisation débité par le commerçant au moment de l'achat sera ajusté au moment du règlement afin de refléter les variations du taux de change applicable.

Si le commerçant vous remet un bon de crédit ou un remboursement pour un achat effectué dans une devise étrangère, le débit pour l'achat initial et le crédit ultérieur pour le remboursement ou le bon de crédit peuvent ne pas correspondre exactement en raison des fluctuations du taux de change et des devises.

13. Procuration

Si le titulaire utilise la carte à titre de fondé de pouvoir d'un client, il est responsable des opérations effectuées dans le compte du client, conformément aux modalités de la présente convention.

14. Vérification des opérations

Toutes les opérations sont assujetties à la vérification et à l'acceptation par la Banque Alterna. Cela pourrait se faire à une date ultérieure à la date de l'opération. La vérification et l'acceptation des opérations auront une incidence sur la date de prise d'effet des opérations. Le registre des opérations de la Banque Alterna sera considéré comme exact et définitif et sera opposable au client. La Banque Alterna est en droit de considérer que son calcul et sa vérification des détails d'une opération sont exacts, définitifs et opposables au client, à moins que celui-ci n'informe la Banque Alterna d'une erreur ou d'une omission par écrit, conformément aux exigences de la Convention régissant les Comptes intervenue entre le client et la Banque Alterna.

15. Relevés d'opérations

Un relevé d'opération papier produit mécaniquement à la suite de l'utilisation de la carte constitue seulement un relevé des directives du client. Que ce relevé soit produit ou non, le client est responsable de contrôler que l'opération a été exécutée correctement en vérifiant son relevé de compte périodique ou son livret de compte faisant état de l'opération, conformément aux exigences de la convention régissant les comptes intervenue entre le client et la Banque Alterna.

Sauf preuve à l'effet contraire, les registres de la Banque Alterna sont définitifs à toutes fins, y compris dans le cas d'un litige concernant les directives données par le client à la Banque Alterna lors de l'utilisation de la carte et du NIP et/ou de la carte et Flash^{MD} Interac et/ou des détails de la carte; le contenu de toute enveloppe déposée par le client à un GAB; un retrait, un dépôt ou un virement effectué par l'utilisation de la carte et du NIP et/ou de la carte et Flash^{MD} Interac et/ou des détails de la carte; et toute autre question ou chose relative aux états des comptes entre le client et la Banque Alterna à l'égard d'une opération électronique. Les registres de la Banque Alterna sont définitifs et opposables au client. Ils seront admissibles dans toute procédure judiciaire comme meilleure preuve des opérations.

16. FRAIS DIVERS

(a) Transfert de compte. Vous ne pouvez pas transférer votre compte sans notre consentement.

(b) Loi applicable. La présente convention sera régie et interprétée conformément au droit canadien et aux lois de la province ou du territoire dans lequel le client réside (ou celles de l'Ontario si le client réside à l'extérieur du Canada). Vous acceptez de vous soumettre à ces lois et aux tribunaux de la province ou du territoire en question et d'être lié par ceux-ci dans le cas d'un litige concernant votre compte et/ou la présente convention.

(c) Divisibilité et renonciation. Si une disposition de la présente convention est jugée invalide, illégale ou inapplicable par un tribunal compétent, cette disposition sera supprimée de la présente convention et les autres dispositions resteront pleinement en vigueur. Notre incapacité à exercer ou notre retard dans l'exercice de nos droits ne constitue pas une renonciation à tout manquement et ne nous empêche pas de faire valoir ces droits ultérieurement.

17. Protection de la vie privée

Le client reconnaît que la Banque Alterna a adopté une politique relative à la protection de la vie privée et qu'il peut obtenir des précisions à son sujet, sur demande. Le client accepte par les présentes l'utilisation de ses renseignements personnels par la Banque Alterna et ses filiales pour surveiller l'utilisation des services financiers, déceler les fraudes, concevoir des produits et services et offrir les services demandés par les clients. Toutefois, si le client a donné ou donne après la date des présentes son consentement explicite à la collecte, à l'utilisation et à la communication ultérieure de ses renseignements par la Banque Alterna d'une manière plus élargie que ce qui est permis dans les présentes, ce dernier consentement régira la relation entre le client et la Banque Alterna. Le client peut retirer son consentement à n'importe quel moment en communiquant avec l'agent de protection de la vie privée de la Banque Alterna. Le client peut consulter la politique de protection de la vie privée sur le site Web de la Banque Alterna.

CONSEILS DE SÉCURITÉ

- Votre NIP est votre signature électronique; ne le révélez jamais à qui que ce soit.
- N'utilisez jamais le même NIP pour plus d'une carte.
- Ne prêtez jamais votre carte à qui que ce soit et ne communiquez jamais les détails de votre carte à quiconque.
- Mémorisez votre NIP et les détails de votre carte; ne notez ces informations nulle part.
- N'utilisez jamais des chiffres évidents dans votre NIP : un NIP fondé sur votre adresse, votre numéro de téléphone, votre date de naissance ou votre numéro d'assurance sociale est trop facile à deviner.
- Protégez votre carte et les détails de votre carte en tout temps.
- Utilisez votre main ou votre corps pour dissimuler votre NIP quand vous le tapez sur un clavier. Ne craignez pas de faire preuve d'un excès de prudence.
- N'oubliez pas de reprendre votre carte et de prendre votre relevé lorsque vous aurez terminé.
- Après avoir fait un retrait, rangez aussitôt l'argent.