

CONVENTION DE TITULAIRE DE CARTE MASTERCARD DE LA BANQUE WALMART DU CANADA

La présente convention énonce les conditions de votre carte et de votre compte MasterCard de La Banque Walmart du Canada. Aux présentes, nous avons utilisé des termes que nous avons définis ci-dessous. La présente convention remplace toute convention de titulaire de carte antérieure qui vous a été remise relativement à votre compte. Cependant, les promesses et les consentements que vous avez donnés dans votre demande de carte continuent de produire leurs effets. Les conditions énoncées aux présentes s'appliquent aux cartes de remplacement ou aux nouvelles cartes que nous vous fournissons. En signant, en activant ou en utilisant votre carte ou en accédant de quelque façon que ce soit à votre compte, vous acceptez les conditions des présentes, dont la déclaration. La présente convention constitue une promesse de votre part de rembourser à La Banque Walmart du Canada toutes les sommes dues sur votre compte.

DÉCLARATION

Vous vous engagez à verser l'intérêt selon les taux d'intérêt annuels précisés ci-dessous et à acquitter les frais indiqués ci-dessous. Le texte qui suit constitue un sommaire de certaines dispositions des présentes et vous est fourni comme la loi l'exige.

Nos taux d'intérêt et frais vont changer. Nos nouveaux frais entreront en vigueur le **4 juillet 2012**. Nos nouveaux taux d'intérêt s'appliqueront à compter de la première date de votre période de relevé du mois de juillet. Par exemple, si votre période de relevé mensuel commence le 10 juillet 2012, les nouveaux taux entreront en vigueur le 10 juillet 2012. Ils entreront en vigueur au plus tôt le **4 juillet 2012**.

Limite de crédit initiale	Votre limite de crédit initiale est indiquée dans la trousse de documentation, soit la trousse qui comprend votre première carte. Votre limite de crédit actuelle paraîtra sur chaque relevé.	
Taux d'intérêt annuels	Actuel 18,99 % – Notre taux privilégié. 25,99 % – le taux habituel.	Nouveau 19,89 % – Notre taux privilégié. 21,49 % – le taux d'intérêt sur avance 25,99 % – le taux habituel.
	Notre taux privilégié s'appliquera au solde de votre compte (à l'exception des avances de fonds, terme défini dans la convention du détenteur de carte) et le taux d'intérêt sur avance s'appliquera à toutes les avances de fonds si vous acquittez toujours au moins le paiement minimal indiqué sur votre relevé au plus tard à la date d'échéance. Si vous ne versez pas le paiement minimal au plus tard à la date d'échéance à l'égard de 2 périodes de facturation au cours d'une période donnée de 12 mois, le taux habituel s'appliquera, et ce à compter du premier jour de la prochaine période de facturation. Si vous versez ensuite le paiement minimal à temps pendant 9 périodes de facturation consécutives, notre taux privilégié et le taux d'intérêt sur avance	

	recommenceront à s'appliquer à compter du premier jour de la prochaine période de facturation.
Délai de grâce sans intérêt	La date d'échéance paraissant sur votre relevé mensuel surviendra au moins 21 jours après le dernier jour de la période visée par le relevé indiquée sur votre relevé mensuel. Il s'agit d'un délai de grâce sans intérêt. Ainsi, si vous payez le solde complet au plus tard à la date d'échéance indiquée sur votre relevé, aucun intérêt ne vous sera facturé sur les achats et les frais. Ce délai de grâce sans intérêt ne s'applique pas aux avances de fonds (y compris les transferts de solde, les transactions équivalentes à des transactions en espèces et les transactions faites grâce aux chèques de dépannage que nous pouvons vous avoir émis) ou aux frais qui s'y rattachent.
Calcul de l'intérêt	Lorsque des intérêts sont facturés, ils sont calculés selon la « méthode du solde moyen quotidien » puis imputés à votre compte le dernier jour de chaque période de facturation. Voir la rubrique « Intérêts et délais de grâce » des présentes pour d'autres renseignements.
Paiement minimal	Le paiement minimal paraissant sur chaque relevé mensuel correspondra à la somme (i) des paiements minimaux impayés antérieurs; (ii) des frais au titre de produits d'assurance ou de garantie que vous nous avez achetés; et (iii) de l'excédent du solde sur votre limite de crédit, MAJORÉE de a) 10 \$ OU b) 3 % du solde, le montant le plus élevé étant à retenir, ainsi que les frais de dépassement de la limite de crédit et les frais de chèque sans provision. Cependant, si le solde est inférieur à 10 \$, le paiement minimal correspondra alors au solde intégral.
Conversion de devises	Si vous utilisez votre carte pour effectuer une transaction dans une devise, celle-ci sera convertie en dollars canadiens avant l'inscription de la transaction dans votre compte. Les transactions effectuées dans une devise autre que le dollar américain seront d'abord converties en dollars américains, puis en dollars canadiens. Nous vous facturerons la transaction en dollars canadiens au taux de change fixé par MasterCard International et en vigueur à la date à laquelle nous inscrivons la transaction dans votre compte, majorée de nos frais correspondant à 2,5 % de la valeur de la transaction en devises une fois que la devise aura été convertie en dollars canadiens.
Frais annuels	Aucuns.
Autres frais	À imputer le jour de l'opération ou du fait, sauf indication contraire :

	<p>Actuel <i>Frais pour avance de fonds : 2 \$</i> chaque fois que vous obtenez une avance de fonds dans une institution financière ou un guichet automatique bancaire au Canada ou 5 \$ pour les mêmes services à l'extérieur du Canada.</p>	<p>Nouveau <i>Frais pour avance de fonds : 4 \$</i> par avance de fonds obtenue auprès d'une institution financière ou d'un guichet automatique bancaire.</p>
	<p>Actuel <i>Frais pour des opérations équivalentes à des opérations en espèces : 2 \$</i> chaque fois que vous effectuez une opération en utilisant votre compte pour l'un ou plusieurs des éléments suivants : mandat, virement télégraphique, chèque de voyage, achat de devises, paris, billet de loterie ou jetons de casino.</p>	<p>Nouveau <i>Frais pour des opérations équivalentes à des opérations en espèces : 4 \$</i> chaque fois que vous effectuez une opération en utilisant votre compte pour l'un ou plusieurs des éléments suivants : mandat, virement télégraphique, chèque de voyage, achat de devises, paris, billet de loterie ou jetons de casino.</p>
	<p>Actuel <i>Frais de dépassement de la limite de crédit :</i> 10 \$ lorsque votre solde impayé dépasse votre limite de crédit à la fin de la période de facturation.</p>	<p>Nouveau <i>Frais de dépassement de la limite de crédit :</i> 20 \$ lorsque votre solde impayé dépasse votre limite de crédit à la fin de la période de facturation.</p>
	<p><i>Chèque de dépannage : 4 \$</i> si le montant prélevé est inférieur à 1 000 \$ et le chèque est encaissé au Canada; 8 \$ si le montant prélevé est égal ou supérieur à 1 000 \$ ou le chèque est encaissé à l'étranger.</p>	
	<p><i>Frais pour paiement refusé /chèque sans provision : 20 \$</i> lorsqu'un chèque ou un autre effet de paiement utilisé pour effectuer un paiement sur votre compte est retourné impayé, est refusé ou n'est pas traité pour quelque raison que ce soit.</p>	
	<p>Actuel <i>Frais pour chèque de dépannage sans provision : 0 \$</i> chaque fois qu'un chèque de dépannage ou transfert de solde n'est pas approuvé en raison de crédit ou de fonds disponibles insuffisants.</p>	<p>Nouveau <i>Frais pour chèque de dépannage sans provision : 20 \$</i> chaque fois qu'un chèque de dépannage ou transfert de solde n'est pas approuvé en raison de crédit ou de fonds disponibles insuffisants.</p>

<i>Copie d'un relevé, d'une facture de vente ou d'un chèque de dépannage encaissé : 2 \$ par copie supplémentaire de votre relevé, d'une facture de vente ou d'un chèque de dépannage encaissé.</i>
<i>Frais d'opposition applicables à un chèque de dépannage : 20 \$ par demande où nous pouvons arrêter le paiement de votre chèque de dépannage.</i>
<i>Frais de remplacement d'une carte d'urgence : 25 \$.</i>
<i>Frais d'inactivité du solde créditeur : 10 \$ ou le solde créditeur intégral, le montant le moins élevé étant à retenir, après 12 mois d'inactivité avec un solde créditeur.</i>

Fréquence des relevés

Nous générerons un relevé mensuel relativement à votre compte si vous avez un solde impayé ou s'il y a eu des activités dans votre compte au cours de la période de facturation précédente.

Cartes perdues ou volées et transactions non autorisées

Vous ne serez pas responsable des transactions non autorisées effectuées après que vous nous aurez prévenus que votre carte ou les renseignements relatifs à votre compte ont été perdus, volés, fait l'objet d'un usage abusif ou ont disparu. À moins que la Politique relative à la responsabilité zéro MasterCard (la « politique ») ne s'applique, votre responsabilité maximale si votre carte est volée ou perdue, puis utilisée de la façon autorisée, est de 50 \$. Vous ne serez pas responsable des achats auxquels s'applique la politique. Si votre carte est utilisée à un GAB avec votre NIP, vous pourriez être responsable du montant intégral imputé à votre compte avant que nous recevions un avis de votre part indiquant que votre carte a été perdue ou volée. Voir la rubrique « Cartes perdues ou volées et transactions non autorisées » des présentes pour d'autres renseignements.

Questions

Si vous avez des questions concernant votre compte, vous pouvez nous appeler sans frais au **1-888-331-6133**, du lundi au samedi de 8 h à minuit et le dimanche de 10 h à 21 h.

Définitions

« **avance de fonds** » Une avance de fonds obtenue auprès d'un guichet automatique bancaire (un « **GAB** »), d'un magasin Walmart au Canada ou d'une institution financière, entre autres. Une avance de fonds comprend aussi l'utilisation de votre carte ou de votre compte de carte pour effectuer des transactions équivalentes à des transactions en espèces et des transferts de solde ainsi que l'utilisation de chèques de dépannage.

« **carte** » La carte de crédit délivrée par la Banque Walmart du Canada à un titulaire de carte aux termes de votre compte.

« **chèque de dépannage** » Un chèque que nous vous émettons pour que vous puissiez régler des biens et services avec votre carte ou pour effectuer un transfert de solde, si nous le permettons.

« **compte** » Le compte MasterCard de La Banque Walmart du Canada que nous avons établi pour vous.

« **convention** » La présente convention de titulaire de carte MasterCard de La Banque Walmart du Canada, telle qu'elle peut être modifiée, complétée ou remplacée à l'occasion.

« **déclaration** » La partie de la présente convention qui énonce les taux d'intérêt annuels, les frais et d'autres renseignements au sujet de votre compte. La déclaration fait partie de la présente convention et nous pouvons la modifier à l'occasion moyennant un préavis conformément aux présentes ou comme la loi l'exige.

« **lois sur le respect de la vie privée** » La *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (Canada) ainsi que toute loi qui la remplace et tout autre texte législatif applicable à La Banque Walmart du Canada sur la protection des renseignements sur des personnes identifiables.

« **nous** », « **nos** » ou « **notre** » La Banque Walmart du Canada.

« **principal titulaire de carte** » La personne qui a demandé la carte, au nom de laquelle le compte a été ouvert et qui est responsable de toutes les sommes dues aux termes des présentes.

« **renseignements personnels** » Les renseignements personnels à votre sujet ou que vous nous fournissez qui sont régis par les lois sur le respect de la vie privée qui sont en notre possession ou sur lesquels nous exerçons un contrôle.

« **solde** » Le total des transactions, des frais, notamment ceux énoncés dans la déclaration, des intérêts et des autres sommes payables aux termes des présentes, exception faite des paiements ou des autres crédits portés à votre compte.

« **titulaire de carte** » Le principal titulaire de carte ainsi que chaque utilisateur autorisé.

« **transactions équivalentes à des transactions en espèces** » Une transaction portant sur l'achat d'articles qui sont directement convertibles en espèces ou qui ressemblent à des espèces, dont l'achat de mandats, de virements électroniques et de chèques de voyage ainsi que des transactions de jeu (y compris des paris, des paris hors-piste, des paris de course, des jetons de jeu et des billets de loterie).

« **transfert de solde** » Une avance de fonds dans le cadre de laquelle vous empruntez de l'argent sur votre compte pour acquitter le solde impayé d'une autre carte de crédit et transférez ainsi le solde impayé de cette carte de crédit au compte.

« **trousse de documentation** » La trousse que le principal titulaire de carte recevra avec la première carte qui vous sera délivrée.

« **type de carte** » Le type de carte que vous avez reçue, tel qu'il est indiqué dans votre trousse de documentation.

« **utilisateur autorisé** » La personne à qui une carte est délivrée aux termes du compte à la demande du principal titulaire de carte et avec son autorisation; cette personne n'assume aucune responsabilité quant aux sommes dues aux termes des présentes.

« **vous** », « **vos** » ou « **votre** » Chaque titulaire de carte. S'il y a plus d'un titulaire de carte, « vous », « vos » et « votre » s'entendent de chacun d'entre vous.

Utilisation de votre carte – Vos droits et obligations

Le remboursement du solde dû sur votre compte, y compris toutes les dépenses engagées par un utilisateur autorisé, incombe au principal titulaire de carte, qui s'engage à ce faire. En outre, il incombe au principal titulaire de carte de veiller à ce que tous les utilisateurs autorisés se conforment aux conditions des présentes.

Vous pouvez utiliser votre carte et votre numéro de compte partout où la carte MasterCard est acceptée pour régler des biens et des services que vous achetez en personne, par téléphone, sur Internet ou par correspondance ainsi que pour obtenir des avances de fonds.

Votre carte ne peut être utilisée que par le principal titulaire de carte et chaque utilisateur autorisé. Si un titulaire de carte prête une carte ou permet à une autre personne d'utiliser une carte ou votre numéro de compte, vous serez responsable des sommes que cette personne impute à la carte ou au compte, même si vous aviez l'intention de restreindre l'utilisation qu'elle en fait à une somme ou à une période précise.

Votre carte ou votre numéro de compte ne doit pas être utilisé à des fins illégales, notamment pour l'achat de biens ou services interdits par les lois du Canada ou d'un autre pays où la carte est utilisée ou encore où les biens et services sont fournis. Vous ne pouvez pas utiliser votre carte ou numéro de compte dans le cadre de jeux de hasard sur Internet. Nous avons le droit de refuser que votre carte ou votre compte soit utilisé dans certaines transactions que nous établissons sans vous transmettre de préavis.

Vous vous engagez à ne pas utiliser la carte avant sa date d'effet ou après la date d'expiration qui y est indiquée. Cependant, si des sommes sont imputées au compte avant la date d'effet ou après la date d'expiration de la carte, vous devrez nous les rembourser.

Toutes les cartes appartiennent à La Banque Walmart du Canada et doivent nous être retournées sur demande.

Nous vous prêtons les fonds pour chaque achat ou avance de fonds effectué avec votre carte ou votre compte. Le remboursement de toutes les sommes dues sur votre compte, y compris les dépenses engagées par un utilisateur autorisé, vous incombe à titre de principal titulaire de carte, même si vous avez utilisé ou permis que votre carte soit utilisée d'une façon qui est interdite aux termes des présentes.

Si vous utilisez votre compte pour régler des factures auprès d'une succursale d'une autre institution financière, d'un GAB ou sur Internet, ces transactions sont considérées comme des avances de fonds. Toutefois, si vous utilisez votre compte pour effectuer des paiements préautorisés à des commerçants, nous considérerons ces transactions comme des achats.

Numéro d'identification personnel et autres codes de sécurité

Nous vous fournirons un numéro d'identification personnel (NIP) pour votre carte ou nous vous indiquerons comment en choisir un. Vous choisirez un NIP qui ne sera pas facile à deviner et qui n'aura pas trait à vos nom, adresse, numéro de téléphone, date de naissance, numéro d'assurance sociale ou autre renseignement personnel.

Vous vous engagez à conserver la nature confidentielle de votre NIP et de tout code de sécurité que vous créez pour effectuer des transactions en ligne ou pour accéder à des renseignements sur votre compte en ligne et à le conserver dans un endroit sécuritaire qui est distinct de votre carte. Vous devez prendre des précautions raisonnables pour veiller à ce que personne n'obtienne votre NIP ou vos autres codes de sécurité, notamment lorsque vous entrez ceux-ci dans le GAB. Vous ne devez pas dévoiler votre NIP ou vos autres codes de sécurité à quiconque.

Relevés mensuels

Sauf indication contraire de la loi, nous vous transmettons un relevé de compte mensuel (un « **relevé** ») à l'égard de chaque période de facturation au cours de laquelle des transactions ont été effectuées, d'autres frais ont été inscrits dans le compte ou un solde impayé figure sur votre compte le dernier jour de la période visée par le relevé. Cependant, dans la mesure prévue par la loi et si vous avez donné votre consentement à cet égard, nous pouvons vous transmettre vos relevés par courriel ou sous une autre forme mode électronique.

Vous devez vérifier vos relevés et vous assurer que les renseignements concernant vos achats, vos avances de fonds, les intérêts et les frais sont exacts. Si vous êtes en désaccord avec un élément de votre relevé, vous devez communiquer avec nous dans les 30 jours suivant la date du relevé. Sinon, le relevé et nos registres seront considérés comme exacts et vous ne pourrez pas par la suite présenter une réclamation contre nous relativement à cet élément. Toutefois, nous pouvons retirer à tout moment des sommes portées au crédit de votre compte par erreur.

Vos paiements

Vous pouvez effectuer des paiements sur votre compte par la poste, à un magasin Walmart au Canada, par téléphone, par Internet, à un GAB ou au comptoir d'une autre institution financière qui accepte les paiements MasterCard de La Banque Walmart du Canada. Vous pouvez également effectuer des paiements par débit préautorisé à partir de votre compte chèques ou de votre compte d'épargne auprès d'une institution financière canadienne. Si vous souhaitez effectuer vos paiements par débit préautorisé, veuillez communiquer avec nous au 1-888-331-6133 ou téléchargez et remplissez notre formulaire de débit préautorisé du site walmartcanadafinancialservices.ca.

Si vous effectuez un paiement par la poste ou par l'entremise d'une autre institution financière, il est possible que plusieurs jours s'écoulent avant que nous recevions votre paiement. Nous ne créditions les paiements à votre compte que lorsque nous les avons reçus et traités. Les paiements n'ajustent pas immédiatement votre crédit disponible. L'ajustement se fait généralement de un à trois jours ouvrables après la réception et le règlement de votre paiement.

Peu importe le mode de paiement choisi, vous devez vous assurer que nous recevons votre paiement à temps pour le porter au crédit de votre compte au plus tard à la date d'échéance du paiement.

Paiements minimaux

Chaque mois, votre relevé précisera le ou les paiements que vous devez verser, y compris le paiement minimal. Le « **paiement minimal** » paraissant sur chaque relevé correspondra à la somme (i) des paiements minimaux impayés antérieurs; (ii) des frais au titre de produits d'assurance ou de garantie que vous nous avez achetés; et (iii) de l'excédent du solde sur votre limite de crédit, MAJORÉE de a) **10,00 \$** OU b) **3 %** du solde, le montant le plus élevé étant à retenir, ainsi que les frais de dépassement de la limite de crédit et les frais de chèque sans provision. Cependant, si le solde est inférieur à **10,00 \$**, le paiement minimal correspondra alors au solde intégral.

Le paiement minimal exclut toute somme que vous pourriez être tenu d'acquitter aux termes d'une offre promotionnelle à laquelle vous participez. Cette somme sera précisée dans les conditions de l'offre promotionnelle.

Vous devez, à tout le moins, verser le paiement minimal au plus tard à la date d'échéance indiquée sur le relevé. Si vous n'acquitez pas le paiement minimal au plus tard à la date d'échéance ou si vous ne vous conformez pas aux autres modalités des présentes, vous pourriez perdre les avantages de l'offre promotionnelle à laquelle vous participez. Veuillez noter qu'un crédit porté à votre compte, notamment si vous retournez des biens à un commerçant, ne constitue pas un paiement et ne satisfait pas à l'obligation de verser le paiement minimal.

Si vous ne remettez pas au moins le paiement minimal au plus tard à la date d'échéance indiquée sur votre relevé à l'égard de deux périodes de facturation consécutives, le taux d'intérêt annuel applicable à votre compte sera majoré de la façon énoncée ci-dessous à la rubrique « Intérêts et délais de grâce ».

Certains mois, nous pourrons vous offrir la possibilité de ne pas effectuer de paiement minimal. Si vous acceptez notre offre, l'intérêt habituel continuera de s'appliquer à votre solde.

Affectation des paiements

Nous affecterons le paiement dans l'ordre suivant :

- a) d'abord, aux frais d'intérêt accumulés;
- b) ensuite, à tout montant facturé antérieurement; et
- c) ensuite, à tout montant non facturé.

Si à l'intérieur d'une catégorie susmentionnée des taux d'intérêt différents s'appliquent, nous affecterons votre versement minimal aux montants assortis du taux d'intérêt le moins élevé.

Après l'affectation du versement minimal de la façon indiquée ci-dessus, nous nous pencherons sur votre solde impayé et, dans la mesure où des taux d'intérêt différents s'appliquent à votre

solde, nous le diviserons en segments différents (chacun, un « segment »), chaque segment représentant cette partie de votre solde qui est assortie d'un taux d'intérêt différent. Nous diviserons ensuite le montant de chaque segment par votre solde total et affecterons ensuite le reste de votre versement (excédant le versement minimal) à chaque segment selon la proportion que chaque segment représente par rapport à votre solde total pour cette période de facturation.

Crédit disponible

Nous préciserons votre limite de crédit initiale dans la trousse de documentation et votre limite de crédit actuelle sera indiquée sur chaque relevé. Votre limite de crédit est le montant maximal dont vous pouvez vous prévaloir pour effectuer des achats, obtenir des avances de fonds et couvrir l'intérêt et les frais (la « **limite de crédit** »). Nous fixons le crédit disponible en déduisant le montant que vous nous devez (y compris les transactions que nous avons autorisées, mais que nous n'avons pas encore inscrites dans votre compte) de votre limite de crédit. Nous pouvons fixer une limite distincte applicable aux avances de fonds de votre compte, limite qui sera aussi indiquée dans la trousse de documentation. Même si nous fixons une limite de crédit, nous pouvons approuver, à l'occasion et à notre gré, des frais qui font passer votre solde au-delà de la limite de crédit. Nous pouvons majorer, si vous y avez consenti, votre limite de crédit à l'occasion, à notre gré. Nous pouvons réduire votre limite de crédit à tout moment, moyennant un préavis conformément aux lois applicables.

Vous devez rembourser toutes les sommes inscrites dans votre compte, que vous ayez dépassé votre limite de crédit ou non. Vous vous engagez à régler les sommes en sus de votre limite de crédit dès que nous vous informons que vous avez dépassé votre limite. Si votre solde excède votre limite de crédit à la fin d'une période de facturation, nous pouvons vous imputer les frais de dépassement de la limite de crédit indiquée dans la déclaration.

Intérêts et délais de grâce

Les intérêts courent sur les achats à compter de la date de l'achat, inclusivement, ainsi que sur les frais à compter de la date de la transaction figurant sur votre relevé inclusivement. Toutefois, si le paiement complet du nouveau solde est versé avant la date d'échéance indiquée sur le relevé, aucun intérêt ne vous sera facturé. La date d'échéance du paiement surviendra au moins 21 jours après le dernier jour de la période visée par le relevé. Ce délai est désigné par l'expression « délai de grâce sans intérêt ». Si nous vous payez le nouveau solde complet au plus tard à la date d'échéance indiquée sur le relevé, aucun intérêt ne vous sera facturé sur les achats, les frais ou l'intérêt paraissant pour la première fois sur votre relevé.

Ce délai de grâce sans intérêt ne s'applique pas aux avances de fonds (y compris les transferts de solde, les transactions équivalentes à des transactions en espèces et les transactions faites grâce aux chèques de dépannage) ni aux frais qui y sont associés. Les intérêts courent toujours sur les avances de fonds et les frais qui y sont associés à partir de la date de transaction figurant sur votre relevé.

S'il s'agit de nouveaux achats individuels ou de frais assujettis aux intérêts, les intérêts seront imputés à compter de la date de la transaction figurant sur notre relevé, inclusivement, jusqu'à la date à laquelle nous recevons le paiement qui couvre le nouvel achat ou les nouveaux frais. Tous les paiements seront affectés de la façon énoncée à la rubrique « Affectation des paiements » de la

convention. Les intérêts qui courent sur un nouvel achat ou de nouveaux frais entre la date du relevé à jour et la date où nous recevons votre paiement paraîtront sur votre prochain relevé.

Le taux d'intérêt annuel applicable à votre compte (à l'exception des avances de fonds) est notre taux privilégié spécifié dans la déclaration, à condition que vous versiez au moins le paiement minimal indiqué sur votre relevé au plus tard à la date d'échéance qui y est indiquée.

Le taux d'intérêt annuel pour les avances de fonds à votre compte est le taux d'intérêt sur avance spécifié dans la déclaration, à condition que vous versiez au moins le paiement minimal indiqué sur votre relevé au plus tard à la date d'échéance qui y est indiquée.

Si vous ne versez pas au moins le paiement minimal au plus tard à la date d'échéance indiquée sur le relevé à l'égard de deux périodes de facturation comprises dans une période donnée de douze mois, le taux d'intérêt annuel applicable à votre compte sera majoré au taux habituel précisé dans la déclaration à compter du premier jour de la prochaine période de facturation.

Le taux habituel s'appliquera jusqu'à ce que vous ayez versé au moins le paiement minimal paraissant sur votre relevé au plus tard à la date d'échéance qui y est indiquée pendant neuf périodes de facturation consécutives. À partir de ce moment-là, le taux d'intérêt annuel applicable à votre compte sera ramené à notre taux privilégié spécifié dans la déclaration, à partir du premier jour de la prochaine période de facturation.

Les taux d'intérêt annuels applicables peuvent être modifiés à l'occasion moyennant la communication d'un préavis comme la loi l'exige. En outre, le taux d'intérêt annuel actuel paraîtra sur votre relevé.

Nous calculons l'intérêt au moyen de la « méthode du solde moyen quotidien ». À la fin de chaque période de facturation, nous calculons l'intérêt séparément à l'égard des diverses catégories de transactions et de frais qui composent votre solde et qui sont assujetties à différents taux d'intérêt annuels (une « catégorie »). Nous établissons, quant à chaque catégorie, (1) le « solde moyen quotidien » de l'ensemble des transactions et des frais de cette catégorie durant la période de facturation et (2) le « taux d'intérêt quotidien » applicable à cette catégorie pendant la période de facturation. Nous multiplions ensuite le solde moyen quotidien de chaque catégorie par le taux d'intérêt quotidien de la catégorie, puis par le nombre de jours dans la période, et additionnons ce montant au solde de chaque catégorie.

Nous calculons le « solde moyen quotidien » d'une catégorie donnée en additionnant les soldes de cette catégorie à l'égard de chaque jour de la période de facturation, puis en divisant cette somme par le nombre de jours dans la période de facturation. Nous calculons le « taux d'intérêt quotidien » applicable à une catégorie donnée en divisant le taux d'intérêt visant la catégorie par 365 (s'il s'agit d'une année normale) ou par 366 (lorsqu'il s'agit d'une année bissextile).

Frais

Les frais applicables à votre compte sont indiqués dans la déclaration. Vous vous engagez à acquitter ces frais et vous nous autorisez à les imputer au compte. Vous reconnaissez que nous pouvons modifier la déclaration à l'occasion moyennant un préavis comme il est indiqué à la rubrique « Modification de la présente convention » des présentes.

Programme de récompenses de Walmart

Vous pouvez obtenir des récompenses Walmart grâce aux achats que vous effectuez à l'aide de votre carte, conformément aux conditions du Programme de récompenses Walmart (les « **conditions du programme de récompenses** »); vous pouvez vous procurer ces conditions sur le site walmartcanadafinancialservices.ca. Nous pouvons modifier les conditions du programme de récompenses à tout moment sans préavis. Veuillez communiquer avec nous si vous désirez recevoir une copie papier de ces conditions. Sous réserve des conditions du programme de récompenses, les récompenses Walmart peuvent être échangées contre des achats à un magasin Walmart au Canada. Vous reconnaissez qu'en signant, en activant ou en utilisant votre carte, vous acceptez les conditions du programme de récompenses.

Offres promotionnelles

Nous pouvons, à l'occasion, vous présenter des offres spéciales, notamment vous consentir des taux d'intérêt moins élevés sur des tranches de votre solde, vous permettre d'omettre des paiements ou de reporter la date d'échéance de vos paiements, vous offrir des récompenses Walmart supplémentaires ou d'autres programmes promotionnels de paiement. Nous vous expliquerons les conditions de ces offres promotionnelles lorsque nous vous les présenteront. Les conditions de la présente convention continueront de s'appliquer aux offres promotionnelles auxquelles vous participerez, sauf dans la mesure où ces conditions seront modifiées par celles de ces offres. Lorsque l'offre promotionnelle prend fin ou si votre compte atteint quatre cycles de facturation de retard, toutes les conditions de l'offre promotionnelle prendront fin et les conditions de la présente convention s'appliqueront aux achats ou aux dépenses engagées dans le cadre de l'offre promotionnelle.

- S'agissant d'offres de « versements mensuels égaux sans intérêt », le montant des versements égaux est calculé en additionnant le montant à financer (y compris les taxes), majoré des frais d'administration, s'il en est (collectivement, le « **montant total** »), puis en divisant le montant total par le nombre de mois précisés dans l'offre. Aucun intérêt ne court sur le montant total financé dans le cadre de l'offre promotionnelle, à condition que vous versiez chaque versement mensuel égal (y compris tout paiement au titre d'une assurance-crédit facultative) au plus tard à la date d'échéance indiquée sur votre relevé. À défaut de ce faire ou si votre compte atteint quatre cycles de facturation de retard, l'offre promotionnelle prendra fin et les intérêts commenceront à courir à partir de cette date sur le montant total financé au taux d'intérêt habituel applicable aux achats inscrits dans votre compte.
- S'agissant d'offres de « paiements différés », le paiement intégral est payable à la **date d'expiration** indiquée sur votre relevé. Aucun intérêt ne court sur le montant promotionnel financé durant la période de paiement différé, à condition que vous acquittiez le solde des paiements différés au complet au plus tard à la **date d'expiration de la promotion**. À défaut de ce faire ou si votre compte atteint quatre cycles de facturation de retard, l'offre promotionnelle prendra fin et les intérêts commenceront à courir à partir de cette date au taux d'intérêt habituel applicable aux achats inscrits dans votre compte.

Soldes créditeurs

Nous ne versons pas d'intérêt sur les soldes créditeurs. Vous reconnaissez que les soldes créditeurs ne constituent pas des dépôts et ne sont donc pas assurés par la Société d'assurance-dépôts du Canada.

Transactions en devises

Si vous utilisez votre carte pour effectuer une transaction dans une devise, celle-ci sera convertie en dollars canadiens avant l'inscription de la transaction dans votre compte. Les transactions effectuées dans une devise autre que le dollar américain seront d'abord converties en dollars américains, puis en dollars canadiens. Nous vous facturerons la transaction en dollars canadiens au taux de change fixé par MasterCard International et en vigueur à la date où nous inscrivons la transaction dans votre compte (cette date peut différer de la date de la transaction), majorée du pourcentage fixe indiqué dans la déclaration. Les sommes portées au crédit de votre compte en dollars américains seront converties directement en dollars canadiens. Les sommes portées au crédit de votre compte dans une autre devise seront d'abord converties en dollars américains, puis en dollars canadiens. Le taux de change applicable aux sommes imputées à votre compte (les « débits ») peut différer du taux de change applicable aux sommes portées au crédit de votre compte (les « crédits ») parce que les taux de change fixés par MasterCard International sont différents pour les débits et les crédits; ces taux peuvent être modifiés à l'occasion. Ainsi, si vous effectuez un achat en une devise (un débit), si vous retournez ensuite l'article et si le commerçant porte la somme au crédit de votre compte (un crédit), la somme en dollars canadiens imputée à votre compte pour cet achat peut différer de la somme en dollars canadiens portée au crédit de votre compte au titre du remboursement (et pourrait même être supérieure à celle-ci). De plus, nous vous imputerons les frais de conversion des devises indiqués dans la déclaration à l'égard de chaque transaction en devises.

Difficultés avec un commerçant

Si vous avez une plainte ou un problème concernant des biens ou services que vous avez achetés par le biais votre carte ou de votre compte, vous devez néanmoins acquitter tous les frais imputés à votre compte puis résoudre le problème directement avec le commerçant. Si vous désirez nous parler d'un différend que vous pouvez avoir avec un commerçant quant à une transaction qui paraît sur votre relevé, vous pouvez communiquer avec nous au 1-888-331-6133.

Cartes perdues ou volées et transactions non autorisées

Vous devez nous aviser sans délai si votre carte a été perdue ou volée, si vous l'avez égarée ou si vous pensez qu'une autre personne pourrait utiliser votre carte ou votre numéro de compte, en composant l'un des numéros suivants :

Au Canada ou aux États-Unis : **1-888-925-6218**

Ailleurs (appel à frais virés) : **1-647-788-2929**

Vous ne serez pas responsable des transactions non autorisées effectuées après que vous nous aurez prévenus que votre carte ou les renseignements relatifs à votre compte ont été perdus, volés, fait l'objet d'un usage abusif ou ont disparu.

Selon la politique relative à la responsabilité zéro MasterCard, vous ne serez pas responsable des achats non autorisés effectués avec votre carte si les conditions suivantes sont remplies :

- vous n'avez pas contribué à l'utilisation non autorisée de la carte, vous n'y avez participé d'aucune façon que ce soit et vous n'en avez pas tiré parti;
- votre compte est en règle;
- vous avez fait preuve de prudence raisonnable pour protéger votre carte;
- vous n'avez pas signalé au moins deux incidents non autorisés à l'égard de votre carte au cours des 12 mois précédents.

Vous serez responsable des transactions effectuées dans les circonstances suivantes, à moins que vous puissiez démontrer que vous avez pris des précautions raisonnables pour protéger votre carte et votre NIP et empêcher une autre personne d'y avoir accès mais, malgré ces précautions, une personne non autorisée a volé ou obtenu frauduleusement votre carte et votre NIP ou autre code de sécurité :

- si votre carte est utilisée à un GAB avec votre NIP, vous serez responsable des sommes intégrales imputées à votre compte avant que nous recevions un avis de votre part indiquant que votre carte a été perdue ou volée;
- si votre carte est perdue ou volée et est utilisée pour obtenir une avance de fonds autrement qu'à un GAB, vous serez responsable des sommes imputées à votre compte avant que nous recevions un avis de votre part indiquant que votre carte a été perdue ou volée, à hauteur de 50 \$.

Vous devez nous signaler les transactions non autorisées dans les 30 jours de la date du relevé sur lequel ces transactions paraissent.

Comment nous communiquons avec vous

Nous n'enversons les relevés et les autres avis qui ont trait à la présente convention qu'au principal titulaire de carte, et toute communication au principal titulaire de carte est réputée être une communication suffisante à tous les autres titulaires de carte. Sauf si le principal titulaire de carte accepte de recevoir les relevés et les autres avis par courriel ou sous une autre forme électronique, les relevés et les avis transmis aux termes des présentes seront expédiés par courrier ordinaire à l'adresse du principal titulaire de carte paraissant dans nos registres et ils seront réputés avoir été reçus le cinquième jour suivant la mise à la poste, sauf s'il y a une grève postale ou une autre interruption de la distribution postale. Dans ce cas, vous devez communiquer avec nous mensuellement pendant cette grève ou autre interruption pour obtenir les renseignements sur le relevé et vous devez néanmoins effectuer tous les paiements à échéance conformément à la présente convention. Si vous acceptez de recevoir les relevés et les avis par

courriel ou sous une autre forme électronique, vous serez réputé les avoir reçus le jour de leur envoi. Vous devez nous faire part de tout changement d'adresse ou de coordonnées sans délai. Si vous recevez les relevés par courriel, vous devez nous signaler tout changement d'adresse électronique dans les meilleurs délais.

Nouvelles cartes et cartes de remplacement

Vous nous autorisez à vous expédier une nouvelle carte ou une carte de remplacement avant l'expiration de votre carte actuelle. De même, vous reconnaissez que nous pouvons, à l'occasion et à notre gré, vous envoyer une carte de remplacement qui est régie par des conditions qui diffèrent de celles énoncées aux présentes. Vous devez détruire les cartes expirées ou que nous avons remplacées en découpant la bande magnétique et, si la carte est dotée d'une puce, en découpant aussi la puce.

Nos droits en cas d'un manquement de votre part

Si vous omettez de verser un paiement à échéance ou si vous ne vous conformez pas par ailleurs aux autres obligations issues des présentes, nous pouvons, à notre gré, déclarer que vous commettez un manquement à la présente convention. Nous pouvons aussi déclarer, à notre gré, que vous commettez un manquement aux présentes si une déclaration que vous avez faite relativement à votre compte était fausse ou trompeuse, si vous commettez un manquement à une autre entente conclue avec nous ou un membre de notre groupe, si une procédure de faillite ou d'autres procédures de la part de créanciers est imminente ou est intentée contre vous ou si nous avons raison de croire que vous ne serez pas en mesure d'effectuer des paiements ou que vous ne pourrez par ailleurs pas vous conformer à la présente convention.

Si vous commettez un manquement à la présente convention, le solde sera échu et exigible sur demande de notre part. Nous pouvons, à notre gré, exiger ou permettre que vous nous versiez des montants inférieurs au montant intégral que vous nous devez sans limiter notre droit de réclamer le solde intégral. Vous serez aussi responsable de tous les frais que nous et nos mandataires engagerons pour percevoir ou tenter de percevoir les sommes qui nous sont dues aux termes de la présente convention, y compris les frais d'avocat sur la base d'une indemnisation intégrale facturés par nos conseillers juridiques internes et externes.

Modification de la présente convention

Nous pouvons modifier la présente convention, notamment les renseignements énoncés dans la déclaration, et vous transmettre un avis après chaque modification, sauf si la loi exige un préavis.

Lois applicables

La présente convention sera interprétée conformément aux lois canadiennes et aux lois applicables de votre province ou territoire de résidence (ou aux lois applicables de l'Ontario si vous demeurez à l'extérieur du Canada). En cas de différend, vous convenez que les tribunaux de votre province ou territoire de résidence (ou les lois applicables de l'Ontario si vous résidez à l'extérieur du Canada) auront compétence exclusive quant à tout différend se rapportant à votre carte, à votre compte ou à la présente convention.

Limites de notre responsabilité

Nous ne serons pas responsables envers vous de dommages-intérêts (y compris des dommages-intérêts spéciaux, indirects et consécutifs) pouvant survenir à l'égard de votre carte, de votre compte ou de la présente convention si, pour quelque raison que ce soit, votre carte ou votre numéro de compte n'est pas accepté ou si vous ne pouvez avoir accès à votre compte.

Nous pouvons recourir à des membres de notre groupe et à des fournisseurs de services situés à l'extérieur du Canada pour traiter les demandes, les renseignements et les transactions qui ont trait aux comptes de carte de crédit. Si un membre de notre groupe et/ou un fournisseur de services ne peuvent ou ne veulent pas traiter une transaction se rapportant à votre compte parce qu'ils pourraient s'exposer à des risques sur le plan juridique et/ou de leur réputation ou qu'ils pourraient violer des lois, des règlements, des règles ou des politiques internes les régissant s'ils réalisaient la transaction, nous pourrions être incapables de réaliser la transaction. Dans ce cas, nous ne serons pas responsables, non plus que les membres notre groupe ou les fournisseurs de services, à l'égard de la transaction non complétée.

Cession

Nous pouvons céder, transférer ou vendre nos droits, prestations ou obligations issus des présentes à un tiers et vous y consentez sans que nous ayons besoin de vous aviser. Si nous le faisons ou envisageons de le faire, vous convenez que nous pouvons communiquer les renseignements vous concernant et concernant votre compte à ce tiers ou à une partie liée. Vous ne pouvez pas céder vos droits ou obligations issues des présentes.

Divisibilité

Si une disposition des présentes est non exécutoire dans un territoire, elle sera sans effet seulement pour ce territoire et uniquement dans la mesure de son caractère inexécutoire, sans que le reste des dispositions de la présente convention ne soient invalidées.

Fermeture de votre compte/résiliation de la présente convention

Nous pouvons à tout moment, avec ou sans motif et sans préavis, suspendre ou résilier la présente convention, annuler votre carte ou réduire votre limite de crédit avec prise d'effet immédiate. Si nous agissons ainsi, vous devez acquitter toutes les sommes dues sur votre compte, cesser d'utiliser votre carte et nous la retourner. Nous pouvons déduire les sommes dues sur votre compte d'un autre compte que vous avez avec nous et les affecter au règlement des sommes dues sur votre compte, sans préavis.

Vous pouvez résilier la présente convention en communiquant avec nous pour nous demander de fermer votre compte. Nous pouvons vous demander de nous transmettre un avis écrit en ce sens.

Même si la présente convention est résiliée, à notre instigation ou à la votre, vous continuerez d'être responsable de toutes les dépenses engagées par le biais de votre compte, y compris les paiements préautorisés que vous aurez autorisé des commerçants à imputer à votre compte. Vos obligations issues des présentes se poursuivent jusqu'à ce que toutes les sommes que vous nous devez aient été acquittées en entier.

Résidents du Québec

Sans objet.

Cueillette, utilisation et communication de vos renseignements personnels

Vous consentez à la cueillette, à l'utilisation et à la communication de vos renseignements personnels de la façon énoncée ci-dessous. Vous consentez à ce que nous recueillions et utilisions les renseignements personnels que vous nous fournissez et à ce que nous utilisions et échangeons vos renseignements de crédit et autres renseignements financiers à l'occasion avec des membres de notre groupe, des fournisseurs de services, des agences d'évaluation du crédit et des entreprises et des institutions financières avec lesquels vous avez entretenu ou pouvez entretenir une relation financière et d'autres références que vous nous avez fournies pour obtenir un rapport sur le crédit ou des antécédents financiers connexes, vérifier votre solvabilité actuelle et continue de même que d'autres renseignements que vous nous avez communiqués et pour fournir des renseignements de solvabilité à des créanciers et des agences d'évaluation du crédit éventuels. Votre numéro d'assurance sociale, votre date de naissance ou un autre identifiant, s'ils sont recueillis, peuvent être utilisés pour vérifier votre identité, notamment la concordance de rapports de solvabilité.

Vous consentez à ce que nous recueillions vos renseignements personnels, y compris des renseignements que nous obtenons des sources susmentionnées, de membres de notre groupe, d'assureurs et de fournisseurs de services, à ce que nous leur communiquions ces renseignements personnels et à ce que nous les utilisions pour établir si vous êtes toujours admissible aux produits et services que vous demandez et pour vous les fournir; administrer, gérer et tenir votre compte; satisfaire aux exigences juridiques, réglementaires, de sécurité et de traitement; et comme les lois, notamment les lois étrangères régissant les membres de notre groupe, nos assureurs et nos fournisseurs de services, le permettent ou l'exigent par ailleurs.

Vous consentez à la communication de vos renseignements personnels à des parties qui sont liées au financement, à la couverture par une assurance, à la vente, à la titrisation, à la cession ou à toute autre aliénation envisagés ou réels de la totalité ou d'une partie de notre entreprise ou de nos actifs (y compris votre compte et toute convention qui s'y rattache) pour établir s'il y a lieu de procéder à cette transaction ou de maintenir cette relation commerciale, satisfaire aux exigences de communication ou de vérification auxquelles ces parties sont assujetties et à leur utilisation et communication, par ces parties, pour sensiblement les mêmes fins que celles énoncées aux présentes.

Nous pouvons recourir à des membres de notre groupe et des fournisseurs de services situés dans des territoires étrangers, y compris aux États-Unis, pour recueillir, utiliser, entreposer ou traiter des renseignements personnels pour notre compte, et vos renseignements personnels peuvent être transférés à ces entités et traités à l'étranger. Bien que nous mettions en œuvre des mesures pour offrir une protection comparable des renseignements personnels lorsque ceux-ci sont transférés à l'étranger, vos renseignements personnels peuvent être assujettis à des exigences juridiques dans des territoires étrangers applicables aux membres de notre groupe et aux fournisseurs de services, notamment l'exigence juridique de communiquer des renseignements aux autorités gouvernementales dans ces territoires, et les mesures de protection en matière de respect de la vie

privée applicables à vos renseignements personnels peuvent ne pas être les mêmes que celles applicables au Canada.

Nous pouvons aussi utiliser ou communiquer vos renseignements personnels, y compris des renseignements concernant les transactions dans votre compte et des renseignements détaillés sur vos paiements et vos achats, pour établir si vous êtes admissible à des produits ou services que nous offrons ou qui y sont offerts par d'autres sociétés Walmart ou des tiers choisis, et si ces produits ou services vous conviennent, et vous fournir des renseignements sur ces produits ou services. Si vous ne voulez pas que nous utilisions ou communiquions vos renseignements personnels à cette fin, veuillez communiquer avec nous au 1-888-331-6133 ou écrivez-nous à l'adresse suivante : C.P. 217, Orangeville (Ontario) L9W 2Z6. Les employés, mandataires, assureurs et fournisseurs de services qui doivent avoir accès à vos renseignements personnels pour s'acquitter de leurs tâches auront accès à votre dossier, qui sera conservé sous forme électronique dans nos bureaux ou dans les bureaux de nos fournisseurs de services et sera accessible à partir de nos bureaux. Si vous voulez avoir accès à vos renseignements personnels en notre possession ou voulez les corriger, vous pouvez communiquer avec nous au numéro ou à l'adresse susmentionnés.

Vous consentez à la cueillette, à l'utilisation et à la communication de vos renseignements personnels de la façon indiquée ci-dessus et comme il est par ailleurs indiqué dans notre énoncé de confidentialité que vous pouvez obtenir en composant le numéro susmentionné ou en vous rendant au site www.walmartcanadafinancialservices.ca. Nous pouvons utiliser vos renseignements personnels tant que cela est nécessaire aux fins décrites ci-dessus et même après que notre relation avec vous a pris fin.

Coordonnées

Si vous avez des questions concernant votre compte, vous pouvez nous appeler sans frais au 1-888-331-6133, du lundi au samedi de 8 h à minuit et le dimanche de 10 h à 21 h. Vous pouvez aussi nous écrire à l'adresse suivante : C.P. 217, Orangeville (ON) L9W 2Z6.

Dépôt et règlement de plaintes

Vos êtes un client précieux. C'est pourquoi nous avons élaboré une procédure de plainte qui nous aidera à régler rapidement et efficacement les plaintes que vous pouvez déposer. Le texte qui suit présente les mesures que nous vous encourageons à prendre si vous voulez porter plainte.

Première étape : Centre de service à la clientèle

Nous pouvons souvent résoudre la difficulté au Centre de service à la clientèle. Vous pouvez joindre un représentant de notre service à la clientèle par téléphone ou par écrit aux coordonnées présentées ci-dessous. Il sera plus facile de résoudre le problème si vous avez tous les documents pertinents. Veuillez noter le nom de votre interlocuteur pour consultation future si vous voulez faire un suivi.

Téléphone : 1-888-331-6133

Adresse : C.P. 217, Orangeville (ON) L9W 2Z6.

Si vous nous écrivez, veuillez préciser :

- la nature de votre plainte et les détails pertinents;
- l'identité de l'interlocuteur avec qui vous avez déjà parlé, s'il y a lieu;
- les coordonnées où nous pouvons vous joindre.

Nous enquêterons sur votre plainte et communiquerons avec vous dans les meilleurs délais pour obtenir plus de renseignements. Nous nous efforcerons de régler le problème à votre satisfaction.

Dans les 90 jours de la réception de votre plainte, nous vous remettrons soit une proposition de règlement, soit une lettre donnant une estimation de la date où nous pourrions vous proposer un règlement. Vous avez le droit de saisir l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) des plaintes non réglées 90 jours après le dépôt de votre plainte (voir la troisième étape).

Si vous n'êtes pas satisfait du règlement proposé, vous pouvez demander que l'un des directeurs du Centre de service à la clientèle soit saisi de votre dossier.

Deuxième étape : Communiquer avec l'ombudsman de La Banque Walmart du Canada

L'ombudsman de La Banque Walmart du Canada se livrera à un examen impartial des plaintes non réglées des clients. L'ombudsman rend compte directement au président et chef de la direction.

Si vous n'êtes pas satisfait de la façon dont le Centre de service à la clientèle a réglé votre plainte, vous pouvez la déposer par écrit auprès de notre ombudsman.

Adresse postale : La Banque Walmart du Canada
 À l'attention de l'ombudsman
 1940 Argentinia Road
 Mississauga (ON) L5N 1P9

Si votre plainte n'est pas réglée dans le cadre des première et deuxième étapes, une autre étape s'offre à vous.

Troisième étape : Organismes externes

Des organismes indépendants sont chargés de surveiller les institutions financières au Canada ou d'aider les consommateurs et les institutions financières à résoudre les problèmes qui ont trait aux consommateurs. Ces organismes travaillent indépendamment de La Banque Walmart du Canada et, selon la nature de votre plainte, vous pouvez communiquer avec eux si vous n'acceptez pas la solution que nous vous proposons.

- (a) Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)

L'OSBI est un organisme indépendant qui donne suite aux plaintes des consommateurs au sujet de l'industrie des services financiers. L'OSBI est impartial et offre ses services gratuitement aux consommateurs. Vous pouvez saisir l'OSBI d'une plainte si celle-ci

n'est pas réglée 90 jours après son dépôt ou si vous n'êtes pas satisfait du règlement que nous vous proposons. Voici les coordonnées de l'OSBI :

Téléphone : 1-888-451-4519

Télécopieur : 1-888-422-2865

Courriel : ombudsman@obsi.ca

Poste : Ombudsman des services bancaires et d'investissement
PO Box 896, Station Adelaide
Toronto (ON) M5C 2K3

(b) Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC)

L'ACFC est une institution de réglementation fédérale qui a pour mandat d'informer les consommateurs de services financiers, de veiller à ce que les institutions financières sous réglementation fédérale se conforment aux lois et règles fédérales relatives à la protection des consommateurs et de surveiller la conformité des institutions financières aux codes de conduite volontaires et à leurs propres engagements publics. L'ACFC détermine la nature de la plainte et, lorsqu'il y a manquement à la loi, elle prend les mesures nécessaires pour que l'institution financière se conforme aux lois. L'ACFC ne peut pas faire en sorte que vous soyez dédommagé (sous forme de compensation ou d'indemnité monétaire). Son mandat consiste à s'assurer que les institutions financières se conforment à la loi. Voici les coordonnées de l'ACFC :

Téléphone : 1-888-461-3222 (anglais)
1-888-461-2232 (français)

Télécopieur : 1-866-814-2224

Site Web : <http://www.fcac-acfc.gc.ca>

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