



# Convention de titulaire de carte de crédit

En vigueur à compter du 29 juillet 2025

Merci d'avoir ouvert un Compte Mastercard<sup>MD</sup> de Capital One. La présente Convention contient des renseignements importants sur votre Compte. Veuillez la lire et la conserver pour consultation future.

## Table des matières

1. Glossaire
2. La Convention qui vous lie à nous
3. Vos responsabilités à l'égard de la totalité de votre dette
4. Utilisation de votre Compte et de vos Cartes
5. Utilisateurs autorisés
6. Votre limite de crédit
7. Opérations de change
8. Autres services, avantages et programmes
9. Récompenses
10. Frais facturés
11. Intérêt imputé
12. Calcul de l'intérêt
13. Vos relevés mensuels
14. Signalement des erreurs sur le relevé
15. Méthodes de paiement
16. Affectation de vos paiements
17. Avis de changement de coordonnées
18. Résolution des contestations liées à des Transactions
19. Cartes perdues ou volées et utilisation non autorisée de votre Compte
20. Fonds de sécurité
21. Défaut et déchéance du bénéfice du terme
22. Application d'une restriction sur votre Compte ou fermeture du Compte
23. Modifications à la présente Convention
24. Cession de votre Compte
25. Lois applicables
26. Renonciation
27. Divisibilité
28. Résidents du Québec seulement – Clauses requises en vertu de la *Loi sur la protection du consommateur* du Québec
29. Politique de confidentialité de Capital One
30. Alerte de crédit
31. Répondre à vos préoccupations

**Nos dossiers indiquent que vous avez fourni votre consentement exprès à recevoir votre Carte dans le cadre du processus de demande. Si vous estimez que vous n'avez pas fourni votre consentement exprès, veuillez nous appeler immédiatement au 1-800-481-3239.**

## 1. Glossaire

Définition des termes compris dans la présente Convention :

**Achat :** Montant porté à votre Compte pour des biens et des services acquis auprès d'un marchand ou d'une entreprise, à l'exception des Transferts de solde et des Avances de fonds.

**Avance de fonds :** L'une ou l'autre des éventualités qui suivent :

- a) une avance de fonds obtenue avec votre Carte à un guichet automatique. Le guichet automatique doit afficher un des logos figurant sur votre Carte ou un logo que nous désignons;
- b) une Opération assimilable à une opération en espèces.

**Carte :** Carte de crédit Mastercard de Capital One qui vous est émise ou qui est émise à un Utilisateur autorisé, sur votre Compte (y compris les cartes de renouvellement ou de remplacement). Ce terme englobe tout logiciel que nous fournissons et qui vous permet de porter des sommes à votre Compte.

**Compte :** Votre compte de Carte Mastercard de Capital One.

**Convention :** La présente convention de titulaire de carte de crédit (parfois appelée « convention de client »), ainsi que votre demande, le Document d'information, la Politique de confidentialité et toute modification, tout remplacement ou toute mise à jour que nous fournissons de temps à autre.

**Convention de titulaire de carte de crédit ou Convention de client :** La présente Convention de titulaire de carte de crédit.

**Date d'échéance du paiement :** Date inscrite sur votre relevé mensuel à laquelle au moins le Paiement minimum doit être effectué sur votre Compte. La date peut changer d'un mois à l'autre.

**Document d'information :** Document qui vous est fourni et qui énonce les renseignements importants concernant l'utilisation de votre Compte, y compris les taux d'intérêt annuels et les divers types de frais qui s'appliquent, ainsi que toute modification, tout remplacement ou toute mise à jour que nous fournissons de temps à autre.

**En règle :** Votre Compte est en règle s'il n'est pas en souffrance, si la limite de crédit n'est pas dépassée, s'il ne comprend pas d'opérations frauduleuses, s'il ne fait pas l'objet de restrictions, s'il n'est pas visé par un programme de consultation sur le crédit à la consommation ni par une faillite, et s'il n'enfreint pas la présente Convention.

**Fonds de sécurité :** Fonds que vous nous avez fournis et que nous détenons à titre de garantie pour le paiement des montants que vous nous devez en vertu de la présente Convention, le cas échéant.

**nous, notre, nos, Capital One :** Banque Capital One (succursale canadienne).

**Nouveau solde :** Montant total inscrit sur votre relevé mensuel que vous devez sur votre Compte à la date à laquelle votre relevé a été produit. Ce montant ne comprend pas les Transactions en attente qui n'ont pas encore été inscrites à votre Compte à la date à laquelle votre relevé a été produit.

**Nouveau transfert de solde normal :** Les nouveaux Transferts de solde normaux sont ceux qui figurent sur votre relevé pour la première fois.

**Nouvel achat :** Les nouveaux Achats sont ceux qui figurent sur votre relevé pour la première fois.

**Opération assimilable à une opération en espèces :** Toute Transaction comprenant l'Achat d'articles directement convertibles en espèces, notamment des virements télégraphiques, des mandats, des paris, des billets de loterie, et des jetons de jeu de hasard ou de casino.

**Paiement minimum :** Montant minimum indiqué sur votre relevé mensuel que vous devez payer chaque mois au plus tard à la Date d'échéance du paiement pour éviter que votre Compte soit en souffrance.

**Période sans intérêt et délai de grâce :** Période pendant laquelle vous n'aurez pas à payer d'intérêt sur vos Nouveaux achats et vos nouveaux Transferts de solde normaux si vous payez la totalité de votre Nouveau solde au plus tard à la Date d'échéance du paiement.

**Transaction :** Tout Achat ou Transfert de solde, toute Avance de fonds, tous frais, frais d'intérêt ou tout autre montant porté à votre Compte.

**Transfert de solde :** Type d'avance de fonds qui permet de transférer à votre Compte une partie ou la totalité d'un solde que vous devez. Les transferts de solde comprennent les Transferts de solde normaux et spéciaux.

**Transfert de solde normal :** Transfert de solde que vous pouvez effectuer au taux d'intérêt annuel normal pour les Transferts de solde, indiqué dans le Document d'information.

**Transfert de solde spécial :** Transfert de solde que vous pouvez effectuer à un taux d'intérêt annuel promotionnel. Le taux promotionnel vous sera communiqué au moment de la présentation de l'offre.

**Utilisateur autorisé :** Personne à qui une Carte a été émise sur votre Compte, à votre demande.

**vous, votre, vos :** Personne qui a signé ou soumis une demande d'ouverture de Compte. Sont exclus les Utilisateurs autorisés.

## 2. La Convention qui vous lie à nous

La présente Convention s'applique à votre Compte et remplace toute convention antérieure relative à votre Compte. Si vous ou un Utilisateur autorisé prenez l'une des mesures ci-après, vous reconnaissez alors avoir reçu, compris et accepté la présente Convention :

- Signer votre Carte;
- Utiliser votre Carte;
- Avoir un solde dû;
- Activer une carte;
- Accéder à votre Compte ou y effectuer un paiement.

La présente Convention s'applique à votre Compte et à toute Carte que nous pouvons émettre pour ce Compte. Il est de votre responsabilité de veiller à ce que tous les Utilisateurs autorisés comprennent et respectent la présente Convention.

Pour les résidents du Québec : La présente Convention est disponible en français et en anglais. Vous confirmez par la présente que vous avez demandé que la présente Convention et tous les documents y étant afférents soient rédigés en anglais, que vous avez reçu une version française de la présente Convention et que vous avez accepté d'être lié par la version anglaise de la présente Convention. *This Agreement is available in both French and English language versions. You hereby confirm that you have requested that this Agreement and all related documents be drafted in English, that you have been provided with a French language version of this Agreement and that you have agreed to be bound by the English language version of this Agreement.*

## 3. Vos responsabilités à l'égard de la totalité de votre dette

En vertu de la présente Convention, vous êtes responsable de tous les montants dus sur votre Compte, y compris les dettes contractées par un Utilisateur autorisé. La totalité de votre dette inclut les montants de toutes les Transactions portées à votre Compte.

Vous pouvez contracter une dette envers nous même si :

- votre limite de crédit est dépassée;
- votre Carte est utilisée après sa date d'expiration;
- votre Compte est utilisé après avoir été bloqué, fait l'objet d'une restriction ou avoir été fermé.

## 4. Utilisation de votre Compte et de vos Cartes

Vous pouvez porter des sommes à votre Compte en utilisant votre Carte et en entrant votre numéro d'identification personnel (NIP) ou en signant un reçu. Nous pouvons également vous permettre de porter des sommes à votre Compte par d'autres moyens, par exemple sur Internet, par appareil mobile ou par paiement sans contact.

Vous pouvez utiliser votre Carte auprès de tout marchand qui accepte la Carte Mastercard. Nous ne sommes aucunement responsables si votre Carte n'est pas acceptée par un marchand ou si votre Compte ne peut être utilisé pour quelque raison que ce soit.

Vous ne pouvez pas utiliser votre Compte auprès d'un marchand ou d'une entreprise situés dans la région de la Crimée en Ukraine, en République populaire démocratique de Corée, au Soudan, en Iran, en Syrie ou à Cuba. Nous pourrions modifier cette liste à l'avenir sans vous en aviser.

Vous convenez d'utiliser votre Carte et votre Compte à des fins personnelles, familiales ou pour votre ménage seulement et de ne pas les utiliser à d'autres fins, notamment commerciales ou professionnelles. Vous ne pouvez pas utiliser votre Compte à des fins illégales, non autorisées ou frauduleuses.

S'il est obligatoire de signer votre Carte, vous devez la signer dès que vous la recevez. Vous ne devez pas utiliser votre Carte après sa date d'expiration. Toutes les Cartes émises sur votre Compte nous appartiennent, et vous ne pouvez pas les transférer à qui que ce soit. Vous et un Utilisateur autorisé êtes les seules personnes autorisées à utiliser les Cartes émises sur votre Compte.

## **5. Utilisateurs autorisés**

Vous pouvez ajouter ou retirer des Utilisateurs autorisés en communiquant avec nous. Toute demande d'ajout d'un Utilisateur autorisé est soumise à notre approbation, et nous pouvons limiter le nombre d'Utilisateurs autorisés sur votre Compte.

Un Utilisateur autorisé peut effectuer des Achats et obtenir des Avances de fonds de la même façon que vous; cependant, il n'est pas responsable des dettes contractées sur le Compte. Vous êtes responsable du remboursement de tous les montants portés à votre Compte par un Utilisateur autorisé, y compris les frais et frais d'intérêt connexes.

Nous pouvons fournir à un Utilisateur autorisé des renseignements sur les Transactions effectuées sur le Compte et sur la limite de crédit disponible, mais un Utilisateur autorisé ne peut pas :

- effectuer d'autres types de transactions;
- nous donner des instructions relativement au Compte;
- mettre à jour les renseignements relatifs au Compte;
- avoir accès en ligne au Compte.

De plus, nous n'envoyons pas d'avis juridiques ou d'information à un Utilisateur autorisé.

## **6. Votre limite de crédit**

Votre limite de crédit est le montant maximum que vous (et vos Utilisateurs autorisés) pouvez porter à votre Compte. Votre limite de crédit actuelle est indiquée sur chaque relevé mensuel. Le relevé mensuel indique également la limite actuelle pour les Avances de fonds. La limite d'Avance de fonds fait partie de votre limite de crédit totale et ne s'ajoute pas à la limite de crédit de votre Compte. Nous pouvons diminuer votre limite de crédit en tout temps sans vous en informer à l'avance, mais nous avons besoin de votre consentement exprès pour l'augmenter.

Il est possible que nous vous permettions de dépasser votre limite de crédit, mais nous n'y sommes pas obligés, même si nous l'avons déjà fait. Si des frais de dépassement de limite s'appliquent à votre Compte lorsque vous dépassez la limite de crédit, les détails de ces frais sont énoncés dans le Document d'information.

## **7. Opérations de change**

Toutes les Transactions effectuées en devises étrangères au moyen de votre Carte vous sont facturées en dollars canadiens. Le montant de la Transaction sera converti en dollars canadiens, au taux de change Mastercard en vigueur au moment du traitement de la Transaction. Si des frais de change s'appliquent à votre Compte, les détails de ces frais sont indiqués dans le Document d'information.

Si une Transaction en devises étrangères est remboursée sur votre Compte, le taux de change utilisé pour le remboursement pourrait différer de celui utilisé lors du traitement de l'Achat initial. Par conséquent, le montant de l'Achat et celui du remboursement pourraient être différents. Si le montant du remboursement est inférieur à celui de l'Achat, vous serez responsable de l'écart entre les deux.

## **8. Autres services, avantages et programmes**

Il se peut que nous vous offrions des avantages et des services non financiers liés à votre Carte. Ces avantages et ces services sont assujettis aux conditions fixées par les entreprises qui les offrent et peuvent être modifiés ou annulés avec ou sans préavis. Nous ne sommes pas responsables de ces avantages et services.

Nous pouvons vous proposer des programmes de paiements ou des offres d'allègement. Ceux-ci sont assortis de conditions qui prévoient des taux d'intérêt différents sur certaines Transactions admissibles ou qui s'appliquent à certains montants dus sur votre Compte pendant une période limitée. Ces offres peuvent être assujetties à des conditions distinctes que nous vous fournissons, lesquelles ne modifieront pas la présente Convention sauf indication contraire de notre part.

## **9. Récompenses**

Si votre Compte donne droit à des récompenses, les caractéristiques et les modalités du programme de récompenses seront décrites dans l'encart sur les récompenses et les échanges qui vous est fourni. En acceptant la présente Convention, vous acceptez les conditions du programme de récompenses, le cas échéant.

## **10. Frais facturés**

Tous les frais que nous appliquons à votre Compte sont indiqués dans le Document d'information. Nous pouvons décider, à une ou plusieurs reprises, de rembourser ou de ne pas facturer la totalité ou une partie des frais de crédit et/ou d'autres frais. Cette décision est laissée à notre entière discrétion et n'a aucune incidence sur notre droit de facturer ces frais à l'avenir.

## **11. Intérêt imputé**

Les taux d'intérêt annuels que nous imputons sont :

- les taux d'intérêt applicables aux Achats, aux Transferts de solde normaux et aux Avances de fonds, lesquels sont indiqués dans votre Document d'information;
- les taux d'intérêt promotionnels que nous pourrions vous offrir.

Nous n'imputons pas d'intérêt sur les Nouveaux achats et les Nouveaux Transferts de solde normaux si vous payez la totalité de votre Nouveau solde pendant la Période sans intérêt et le délai de grâce. Pour chaque Nouvel achat et chaque Nouveau transfert de solde normal, la Période sans intérêt et le délai de grâce correspondent à la période entre la date de la Transaction et la Date d'échéance du paiement indiquée sur le relevé mensuel sur lequel la Transaction figure pour la première fois. Si nous ne recevons pas le paiement intégral de votre Nouveau solde au plus tard à la Date d'échéance du paiement, des frais d'intérêt seront imputés sur le montant de chaque Nouvel achat et de chaque Nouveau transfert de solde normal à partir de la date de la Transaction. L'intérêt applicable à un Achat ou à un Transfert de solde normal est imputé jusqu'à ce que la Transaction soit payée en entier. Si vous résidez au Québec, nous ne vous facturerons pas d'intérêt sur les Achats et les Transferts de solde normaux pour toute période de facturation au cours de laquelle vous payez la totalité de votre Nouveau solde au plus tard à la Date d'échéance du paiement.

Nous imputons toujours de l'intérêt sur les Avances de fonds, les Transferts de solde spéciaux et les frais d'intérêt. L'intérêt sur les Avances de fonds, les Transferts de solde spéciaux ou les frais d'intérêt est facturé à compter de la date de la Transaction jusqu'à la date du remboursement. Il n'y a aucune Période sans intérêt ni aucun délai de grâce applicable aux Avances de fonds, aux Transferts de solde spéciaux et aux frais d'intérêt. Aux fins de calcul de

l'intérêt, les frais sur les Avances de fonds sont traités comme des Avances de fonds. De même, les frais sur les Transferts de solde normaux sont traités comme des Transferts de solde normaux, et les frais sur les Transferts de solde spéciaux, comme des Transferts de solde spéciaux. Tous les autres frais sont traités comme des Achats.

## 12. Calcul de l'intérêt

Le montant de l'intérêt facturé sur votre relevé mensuel est calculé de la façon suivante :

- D'abord, nous additionnons le montant que vous devez chaque jour durant la période de facturation, puis divisons le résultat obtenu par le nombre de jours de la période de facturation. Le résultat obtenu correspond au solde quotidien moyen.
- Ensuite, nous multiplions le solde quotidien moyen par le taux d'intérêt mensuel applicable (obtenu en divisant le taux d'intérêt annuel par **12**).

Si plusieurs taux d'intérêt s'appliquent à votre Compte, nous calculons les frais d'intérêt en fonction du solde quotidien moyen qui s'applique à chaque taux d'intérêt. Votre relevé mensuel indique les taux d'intérêt applicables à votre Compte et les frais d'intérêt connexes.

## 13. Vos relevés mensuels

Nous vous transmettrons un relevé mensuel de votre Compte pour chaque période de facturation, sauf si aucune activité n'a eu lieu sur le Compte durant cette période, et :

- s'il n'y a aucun solde dû;
- si vous avez été informé de la suspension ou de la fermeture de votre Compte et que nous avons exigé le paiement du solde impayé;
- si votre Compte présente un solde créditeur et qu'aucuns frais ni frais d'intérêt n'ont été facturés (dans un tel cas, nous vous transmettons un relevé au moins une fois toutes les **3** périodes de facturation).

Sauf pour l'une des raisons indiquées ci-dessus, si vous ne recevez pas de relevé mensuel pour une période de facturation donnée, vous devez communiquer avec nous ou consulter le solde de votre Compte au moyen des services bancaires en ligne. Vous devez respecter vos obligations de paiement à chaque période de facturation, et ce, même si vous ne recevez pas de relevé en raison d'une modification apportée à vos coordonnées, d'une interruption des services postaux, d'une panne d'Internet ou pour toute autre raison hors de notre volonté.

## 14. Signalement des erreurs sur le relevé

Vous avez la responsabilité de nous informer de toute erreur sur votre relevé mensuel. Si vous ne signalez pas une erreur dans les **30** jours suivant la réception de votre relevé, vous convenez que votre relevé mensuel et nos dossiers sont exacts et complets.

## 15. Méthodes de paiement

Vous devez effectuer au moins le Paiement minimum indiqué sur votre relevé mensuel au plus tard à la Date d'échéance du paiement figurant sur ce même relevé. Vous trouverez la méthode de calcul du Paiement minimum dans le Document d'information.

Les paiements doivent être effectués en dollars canadiens. Vous pouvez effectuer les paiements sur votre Compte en tout temps comme suit :

- au moyen des services téléphoniques ou en ligne de votre institution financière;
- au moyen de tout service de paiement préautorisé que nous offrons.

Les paiements doivent être faits au moyen d'un mode de paiement que nous acceptons. Selon le mode de paiement choisi, plusieurs jours peuvent s'écouler avant que nous recevions votre paiement, et celui-ci pourrait être crédité

à votre Compte après la Date d'échéance du paiement. Prenez ceci en considération lorsque vous décidez quand et comment effectuer votre paiement. Nous pouvons accepter les paiements en retard ou partiels, portant la mention « paiement complet » ou d'autres mentions semblables, sans renoncer à nos droits en vertu de la présente Convention.

Si un paiement n'est pas compensé par votre institution financière, nous annulerons le crédit sur votre Compte et vous nous devrez toujours le montant du paiement, lequel continuera de générer de l'intérêt, s'il y a lieu, jusqu'à ce qu'il soit remboursé.

## 16. Affectation de vos paiements

### Pour les non-résidents du Québec :

Les paiements reçus jusqu'à concurrence du montant de votre Paiement minimum inclusivement seront appliqués dans l'ordre suivant :

- premièrement, à tous frais d'intérêt indiqués sur votre relevé mensuel;
- deuxièmement, à tous frais indiqués sur votre relevé mensuel;
- troisièmement, à tous frais qui ont été portés à votre Compte, mais qui ne figurent pas encore sur un relevé mensuel;
- quatrièmement, à tout solde restant indiqué sur votre relevé mensuel.

Parmi les catégories mentionnées ci-dessus, si différents taux d'intérêt annuels sont applicables, le paiement sera d'abord affecté au solde associé au taux d'intérêt annuel le plus bas, puis aux autres soldes par ordre croissant, selon les taux d'intérêt annuels qui s'y appliquent.

Si vous payez plus que le Paiement minimum, le paiement excédentaire sera appliqué au solde restant indiqué sur votre relevé mensuel, comme suit :

- D'abord, nous regrouperons toutes les Transactions impayées indiquées sur votre relevé mensuel. Les Transactions soumises au même taux d'intérêt sont classées dans le même groupe.
- Ensuite, nous affectons le paiement excédentaire à ces différents groupes selon un calcul au prorata. Autrement dit, le pourcentage du paiement excédentaire que nous affectons à un groupe correspond au pourcentage que le solde du groupe représente par rapport au Nouveau solde total restant. Par exemple, si le solde d'un groupe de taux d'intérêt représente **60 %** de votre Nouveau solde total restant, nous appliquerons **60 %** de votre paiement excédentaire à ce groupe.

Si le montant de votre paiement est supérieur à celui de votre Nouveau solde, le paiement excédentaire sera appliqué aux Transactions qui ne figurent pas encore sur votre relevé mensuel, selon le calcul susmentionné.

### Pour les résidents du Québec :

Tous les paiements que nous recevons seront appliqués aux Transactions figurant sur un relevé mensuel. Les paiements seront appliqués aux Transactions selon un ordre décroissant, en commençant par celles dont le taux d'intérêt annuel est le plus élevé jusqu'à celles dont le taux d'intérêt annuel est le plus bas.

Si plusieurs Transactions sont soumises au même taux d'intérêt annuel, les paiements seront d'abord appliqués aux frais d'intérêt, puis aux frais et enfin à tout solde restant.

Si le montant de votre paiement est supérieur à celui figurant sur le relevé mensuel, le paiement excédentaire sera alors appliqué aux Transactions qui ne figurent pas encore sur votre relevé mensuel, selon le calcul susmentionné.

## 17. Avis de changement de coordonnées

Vous devez nous informer de tout changement d'adresse courriel, d'adresse postale ou résidentielle ou de numéro de téléphone. Tel qu'il est indiqué dans la présente Convention, différentes conditions peuvent s'appliquer à votre Compte en fonction de votre province de résidence. Si vous changez de province de résidence, vous convenez qu'il

peut nous falloir jusqu'à **90** jours après votre notification pour appliquer les changements de conditions à votre Compte. Vous convenez également du fait que les nouvelles conditions pouvant s'appliquer à la suite du changement de votre province de résidence ne s'appliqueront pas rétroactivement.

Si nous vous envoyons un relevé ou un avis qui nous est retourné parce que l'adresse n'est pas valide, nous ne transmettrons plus de relevés ni d'avis tant que nous n'aurons pas reçu une bonne adresse. Nous pouvons décider de restreindre l'utilisation de votre Compte, y compris l'accès aux services bancaires en ligne, tant que nous ne recevons pas de nouveaux renseignements. Nous pouvons refuser d'envoyer certains éléments, comme des Cartes, à des adresses hors Canada.

## **18. Résolution des contestations liées à des Transactions**

Si ce que vous avez acheté au moyen de votre Carte ou numéro de Compte présente un problème, vous devez payer le montant dû sur le Compte et régler le problème directement avec le marchand. Vous ne pouvez pas refuser de payer une Transaction. Dans certains cas, nous pouvons vous aider à résoudre des Transactions contestées. Si vous voulez discuter d'une contestation, vous pouvez communiquer avec nous au 1-800-481-3239. Vous devez communiquer avec nous dans les **30** jours suivant la réception de votre relevé.

Si un marchand vous accorde un remboursement et nous envoie une note de crédit, nous créditerons le montant en question à votre Compte le jour où nous recevons la note de crédit. Un remboursement d'un marchand ne peut pas être appliqué au Paiement minimum. Si vous avez des soldes impayés sur votre Compte qui sont assujettis à différents taux d'intérêt, le crédit du marchand n'est pas nécessairement appliqué à l'Achat pour lequel vous avez obtenu un crédit. Si nous vous avons facturé de l'intérêt pour un article que vous avez retourné et pour lequel un crédit de marchand a été appliqué à votre Compte, nous pourrions ne pas vous rembourser ces frais d'intérêt.

## **19. Cartes perdues ou volées et utilisation non autorisée de votre Compte**

Nous ne vous tiendrons pas responsable de l'utilisation non autorisée (désignée comme l'« Utilisation non autorisée ») de votre Carte, de vos renseignements relatifs au Compte et des renseignements d'authentification personnels créés ou adoptés en lien avec votre Carte ou votre Compte (désignés comme « votre Carte et vos renseignements de compte »), à moins que vous ayez fait preuve de négligence grave ou, au Québec, d'une faute lourde dans la protection de votre Carte et de vos renseignements de compte. De plus, si vous nous signalez la perte ou le vol de votre Carte et de vos renseignements de compte, ou un risque d'Utilisation non autorisée, nous ne vous tiendrons pas responsable de toute Utilisation non autorisée après la réception de votre avis.

L'Utilisation non autorisée ne comprend pas l'utilisation de votre Carte et de vos renseignements de compte par une personne que vous avez désignée comme Utilisateur autorisé ou que vous avez autorisée à utiliser votre Carte et vos renseignements de compte.

Vous devez prendre des mesures raisonnables pour protéger votre Carte et vos renseignements de compte. En cas de perte ou de vol d'une partie de votre Carte et de vos renseignements de compte, ou si quelqu'un découvre votre Carte et vos renseignements de compte ou tente d'en faire une utilisation non autorisée, vous devez nous aviser immédiatement.

Vous acceptez de collaborer avec nous et de nous aider dans le cadre de toute enquête que nous pourrions entreprendre relativement à une Utilisation non autorisée avant que nous songions à vous rembourser toute perte. Toutefois, si notre enquête révèle qu'il n'y a eu aucune utilisation non autorisée, vous devrez assumer l'entière responsabilité des sommes portées à votre Compte avant d'avoir communiqué avec nous.

## **20. Fonds de sécurité**

Dans certains cas, nous pourrions vous demander de nous fournir des Fonds de sécurité, que nous détiendrons à titre de garantie pour le paiement des montants que vous nous devez en vertu de la présente Convention. En nous fournissant ces Fonds de sécurité et en acceptant les conditions de la présente Convention, vous convenez que, si vous êtes en défaut aux termes de la présente Convention, Capital One est autorisée à compenser (et à opérer

la compensation, si vous êtes résident du Québec) et à appliquer ces fonds à vos obligations aux termes de la présente Convention (qu'elles soient dues et exigibles immédiatement ou non). Nous pouvons le faire sans vous en informer et sans vous envoyer de demande de paiement. Par ailleurs, vous convenez également de ce qui suit :

- les Fonds de sécurité ne constituent pas un dépôt auprès de Capital One et seront détenus dans un Compte auprès d'un établissement de dépôt de notre choix;
- vous ne pourrez ni accéder aux Fonds de sécurité ni les retirer, sauf si vous fermez votre Compte tel que décrit ci-après ou si des ajustements sont apportés à votre Compte de sorte que nous n'avons plus besoin d'une partie ou de la totalité des Fonds de sécurité, auquel cas nous vous retournerons ou créditerons tout montant applicable;
- toute augmentation de votre limite de crédit doit faire l'objet d'un consentement exprès et vous pourriez avoir à fournir des Fonds de sécurité supplémentaires. Si vous nous fournissez des Fonds de sécurité supplémentaires, mais ne donnez pas votre consentement exprès avant la date d'expiration indiquée, les Fonds de sécurité excédentaires seront crédités sur votre Compte;
- l'intérêt accumulé sur les Fonds de sécurité deviendra notre propriété exclusive.

Vous déclarez qu'aucune poursuite ou procédure de faillite n'est susceptible de nous empêcher de retirer et d'affecter les Fonds de sécurité que vous nous fournissez, et vous convenez que vous n'avez ni transféré ni offert un intérêt dans les fonds à une personne autre que Capital One et que vous ne le ferez pas.

Si vous fermez votre Compte, nous vous retournerons ou créditerons tous Fonds de sécurité restants dans les **150** jours suivant la fermeture de votre Compte ou le paiement complet de vos obligations aux termes de la présente Convention, selon la dernière de ces éventualités à survenir.

## 21. Défaut et déchéance du bénéfice du terme

Votre Compte sera considéré comme étant en défaut en vertu de la présente Convention si :

- vous ne respectez pas les conditions de la présente Convention;
- vous faites l'objet d'une procédure de faillite ou d'insolvabilité;
- vous avez fourni des renseignements faux ou trompeurs;
- une action en justice est intentée contre vos biens.

Si vous êtes en défaut, nous pouvons :

- résilier, modifier ou restreindre vos droits aux termes de la présente Convention, ce qui pourrait inclure la fermeture de votre Compte;
- exiger que vous payiez immédiatement le solde intégral de votre Compte et les frais d'intérêt aux taux applicables;
- appliquer le solde de tout autre Compte Capital One dont vous êtes titulaire au montant que vous nous devez en vertu de la présente Convention (qu'il soit dû et exigible immédiatement ou non), y compris les Fonds de sécurité dans le compte de sécurité, le cas échéant.

À moins d'être résident du Québec, si vous êtes en défaut, vous devrez également payer tous les frais juridiques raisonnablement engagés afin de recouvrer ou de tenter de recouvrer votre dette.

Les dispositions suivantes s'appliquent seulement si vous résidez au Québec et êtes un consommateur au sens de la *Loi sur la protection du consommateur* du Québec, chapitre P-40.1.

Clause requise en vertu de la *Loi sur la protection du consommateur* du Québec (clause de déchéance du bénéfice du terme).

Avant de se prévaloir de cette clause, le commerçant doit expédier au consommateur un avis écrit et, à moins d'en être exempté conformément à l'article 69 du Règlement général, un état de compte.

Dans les **30** jours qui suivent la réception par le consommateur de l'avis et, s'il y a lieu, de l'état de compte, le consommateur peut :

- a) soit remédier au fait qu'il est en défaut;
- b) soit présenter une demande au tribunal pour faire modifier les modalités de paiement prévues au présent contrat.

Le consommateur aura avantage à consulter les articles 104 à 110 de la *Loi sur la protection du consommateur* (chapitre P-40.1) de même que l'article 69 du Règlement général adopté en vertu de cette *Loi* et, au besoin, à communiquer avec l'Office de la protection du consommateur.

## **22. Application d'une restriction sur votre Compte ou fermeture du Compte**

Nous pouvons bloquer, suspendre ou restreindre votre droit d'utiliser votre Carte ou votre Compte, réduire votre limite de crédit ou fermer votre Compte à tout moment et pour quelque raison que ce soit, sans vous en informer à l'avance, même si vous n'êtes pas en défaut. Nous ne sommes en aucun cas responsables envers vous si vous ne pouvez pas utiliser votre Carte.

Vous pouvez fermer votre Compte en tout temps en communiquant avec nous. Que ce soit nous ou vous qui fermions votre Compte, vous devez payer tous les montants dus sur le Compte, cesser d'utiliser votre Carte et détruire toutes les Cartes émises pour ce Compte. Les conditions de la présente Convention demeureront en vigueur jusqu'à ce que vous nous payiez la totalité du solde impayé de votre Compte ou jusqu'à indication contraire de notre part.

L'application d'une restriction sur votre Compte ou la fermeture du Compte n'ont aucun effet sur nos droits à l'égard des Fonds de sécurité que vous nous avez fournis, le cas échéant.

## **23. Modifications à la présente Convention**

À notre seule discrétion, nous pouvons modifier tout article de la présente Convention, y compris tout ce qui touche :

- a) aux renseignements fournis dans le Document d'information;
- b) aux fonctionnalités et aux utilisations du Compte et de la Carte;
- c) aux Utilisateurs autorisés et à leur utilisation de la Carte;
- d) aux Transactions à distance, ainsi qu'à la disponibilité et au processus de conversion des Transactions en devises étrangères;
- e) aux services, avantages et programmes;
- f) aux frais d'intérêt et aux frais non liés à l'intérêt (calcul de l'intérêt, Période sans intérêt et délai de grâce, etc.);
- g) à la façon dont nous vous fournissons vos relevés mensuels;
- h) à la gestion de toute erreur de facturation de notre part;
- i) aux paiements et à leur répartition;
- j) à la perte ou au vol de votre Carte;
- k) aux événements qui peuvent entraîner un défaut et aux raisons pour lesquelles nous pouvons bloquer, suspendre ou restreindre votre Compte;
- l) à votre responsabilité;
- m) à la modification ou à la résiliation de la présente Convention;
- n) au règlement des différends avec les marchands;
- o) à la cession de la présente Convention;
- p) à la gestion des plaintes ou à d'autres processus administratifs.

Lorsque la loi l'exige, nous vous aviserons de toute modification par écrit au moins **30** jours avant qu'elle ne prenne effet. Notre avis précisera la date de prise d'effet de la modification et indiquera l'ancien et le nouvel article modifié ou seulement le nouvel article modifié.

Toute modification à la présente Convention s'applique à votre dette actuelle et future. Votre utilisation continue de votre Carte après que nous avons apporté la ou les modifications signifie que vous comprenez et acceptez cette ou ces modifications.

Vous pouvez toujours refuser une modification en fermant votre Compte avant qu'elle ne prenne effet. Lorsque la loi l'exige, notre avis indiquera que vous pouvez fermer votre Compte sans frais ni pénalité et refuser la modification jusqu'à **30** jours après sa prise d'effet. Toutefois, la ou les modifications s'appliqueront pendant cette période de **30** jours.

## **24. Cession de votre Compte**

En tout temps, nous pouvons vendre, transférer ou céder n'importe lequel ou l'ensemble de nos droits et obligations en vertu de la présente Convention ou de votre Compte sans vous en informer à l'avance. Vous ne pouvez vendre, céder ni transférer aucun de vos droits ou obligations en vertu de la présente Convention ou de votre Compte.

## **25. Lois applicables**

La présente Convention sera interprétée conformément aux lois applicables de votre province ou territoire de résidence (ou aux lois applicables de l'Ontario si vous résidez à l'extérieur du Canada) et aux lois applicables du Canada.

En cas de litige, vous reconnaissez que les tribunaux de votre province ou territoire de résidence ont la capacité d'entendre le litige et vous acceptez d'être lié par tout jugement rendu par ce tribunal.

## **26. Renonciation**

De temps à autre, nous pouvons temporairement renoncer à nos droits aux termes de la présente Convention, en retarder l'exercice ou choisir de ne pas les faire valoir. Une telle mesure n'aura aucune incidence sur notre droit d'exiger que vous remplissiez vos obligations à un autre moment ni n'empêchera l'exercice ultérieur ou toute autre forme d'exercice de tout autre droit conféré par la présente Convention. Lorsque nous renonçons définitivement à l'un de nos droits, nous devons le faire par écrit.

## **27. Divisibilité**

Si une partie de la présente Convention est jugée non valide, illégale ou non exécutoire par un tribunal compétent, cette disposition sera retirée de la présente Convention et les autres dispositions demeureront pleinement exécutoires.

## **28. Résidents du Québec seulement – Clauses requises en vertu de la Loi sur la protection du consommateur du Québec**

Les dispositions suivantes s'appliquent seulement si vous résidez au Québec et êtes un consommateur au sens de la *Loi sur la protection du consommateur* du Québec, chapitre P-40.1.

Clause requise en vertu de la *Loi sur la protection du consommateur* du Québec :

### **Contrat de crédit variable pour l'utilisation d'une carte de crédit**

1) Si le consommateur utilise la totalité ou une partie du crédit consenti pour payer en totalité ou en partie l'achat ou le louage d'un bien ou la prestation d'un service, il peut, lorsque le contrat de crédit variable a été conclu à l'occasion et en considération du contrat de vente ou de louage d'un bien ou du contrat de service et que le commerçant et le commerçant de crédit variable ont collaboré en vue de l'octroi du crédit, opposer au commerçant de crédit variable les moyens de défense qu'il peut faire valoir à l'encontre du commerçant vendeur, locateur, entrepreneur ou prestataire du service.

Le consommateur peut aussi exercer, dans les circonstances décrites ci-dessus, à l'encontre du commerçant de crédit variable ou de son cessionnaire les droits qu'il peut faire valoir à l'encontre du commerçant vendeur, locateur, entrepreneur ou prestataire du service si ce dernier a cessé ses activités ou n'a pas d'actif au Québec, est insolvable ou est déclaré failli. Le commerçant de crédit variable ou son cessionnaire est alors responsable de l'exécution des

obligations du commerçant vendeur, locateur, entrepreneur ou prestataire du service jusqu'à concurrence, selon le cas, du montant de sa créance au moment de la conclusion du contrat, du montant de sa créance au moment où elle lui a été cédée ou du paiement qu'il a reçu s'il la cède.

2) Le consommateur solidairement responsable avec un autre consommateur des obligations découlant d'un contrat de crédit variable est libéré des obligations résultant de toute utilisation du compte de crédit variable après avoir avisé par écrit le commerçant qu'il n'utilisera plus le crédit consenti et n'entend plus être solidairement responsable de l'utilisation future par l'autre consommateur du crédit consenti à l'avance et lui avoir fourni, à cette occasion, une preuve qu'il en a informé l'autre consommateur en lui transmettant un avis écrit à cet effet à sa dernière adresse ou adresse technologique connue. Tout paiement effectué par le consommateur par la suite doit être imputé aux dettes contractées avant l'envoi de l'avis au commerçant.

3) Le consommateur, ayant conclu avec un commerçant une entente de paiements préautorisés qui se font à même un crédit consenti dans le cadre d'un contrat pour l'utilisation d'une carte de crédit, peut y mettre fin en tout temps en avisant le commerçant. Dès que le commerçant reçoit l'avis, il doit cesser de percevoir les paiements préautorisés. Dès que l'émetteur reçoit une copie de l'avis, il doit cesser de débiter le compte du consommateur pour effectuer les paiements au commerçant.

4) Le consommateur n'est pas tenu aux dettes résultant de l'utilisation par un tiers de sa carte de crédit après que l'émetteur ait été avisé par quelque moyen que ce soit de la perte, du vol, d'une fraude ou d'une autre forme d'utilisation de la carte non autorisée par le consommateur. Même en l'absence d'un tel avis, la responsabilité du consommateur dont la carte a été utilisée sans son autorisation est limitée à la somme de **50 \$**. Le consommateur est tenu des pertes subies par l'émetteur lorsque ce dernier établit que le consommateur a commis une faute lourde dans la protection de son numéro d'identification personnel.

5) Le commerçant doit, à la fin de chaque période, transmettre sans délai au consommateur un état de compte. Le commerçant est dispensé de transmettre un état de compte au consommateur pour une période donnée lorsque, au cours de cette période, il n'y a eu ni avance ni paiement relativement au compte du consommateur et que le solde du compte à la fin de la période est nul.

6) Si le consommateur effectue un paiement au moins égal au solde du compte à la fin de la période précédente dans les **21** jours suivant la date de la fin de la période, aucuns frais de crédit ne peuvent lui être exigés sur ce solde du compte, sauf pour les avances en argent. Dans le cas d'une avance en argent, ces frais peuvent courir à compter de la date de cette avance jusqu'à la date du paiement.

7) Le consommateur peut exiger du commerçant qu'il lui fasse parvenir sans frais une copie des pièces justificatives de chacune des opérations portées au débit du compte au cours de la période visée. Le commerçant doit faire parvenir la copie des pièces justificatives exigées dans les **60** jours qui suivent la date d'envoi de la demande du consommateur.

8) Tant que le consommateur n'a pas reçu à son adresse, ou à son adresse technologique s'il a donné son autorisation expresse, un état de compte, le commerçant ne peut exiger des frais de crédit sur le solde impayé, sauf sur les avances en argent.

Le consommateur aura avantage à consulter les articles 103.1, 122.1, 123, 123.1, 124, 126, 126.2, 126.3, 127 et 127.1 de la *Loi sur la protection du consommateur* du Québec (chapitre P-40.1) et, au besoin, à communiquer avec l'Office de la protection du consommateur.

### Exemples de frais d'intérêt pour une période de facturation de 30 jours

Taux d'intérêt annuel	Solde moyen quotidien		
	100 \$	500 \$	1 000 \$
19,8 %	1,65 \$	8,25 \$	16,50 \$
21,9 %	1,83 \$	9,13 \$	18,25 \$
25,9 %	2,16 \$	10,79 \$	21,58 \$
29,9 %	2,49 \$	12,46 \$	24,92 \$

Pour nous faire part d'une préoccupation ou d'une demande liée au service à la clientèle, appelez Capital One au 1-800-481-3239 ou écrivez-nous à l'adresse suivante : C.P. 503, succ. D, Scarborough (Ontario) M1R 5L1. Pour obtenir plus de renseignements, consultez la section 31 ci-après, Répondre à vos préoccupations, ou visitez le [capitalone.ca/preoccupations](http://capitalone.ca/preoccupations) pour consulter notre processus de traitement des plaintes.

## **29. Politique de confidentialité de Capital One**

Les renseignements personnels sont des renseignements concernant un individu identifiable. Vos renseignements personnels sont gérés conformément à la Politique de confidentialité de Capital One (la « Politique »).

Veillez visiter notre site web au [capitalone.ca/confidentialite](http://capitalone.ca/confidentialite) pour consulter la version complète la plus à jour de notre Politique.

Un résumé de nos pratiques de confidentialité, y compris la façon dont nous recueillons, utilisons et communiquons vos renseignements personnels, se trouve ci-dessous.

### **Responsabilité**

Notre agent de protection de la vie privée a la responsabilité de s'assurer que nous nous conformons à notre Politique et aux lois applicables.

### **Définition des motifs**

Nous expliquons les raisons pour lesquelles nous recueillons, utilisons ou communiquons des renseignements personnels avant de recueillir ces renseignements ou au moment de le faire.

### **Renseignements recueillis**

Les renseignements que nous recueillons au sujet de nos clients comprennent, mais non de façon limitative, ce qui suit :

- les renseignements auxquels le public a accès, comme les renseignements contenus dans un répertoire téléphonique ou autre;
- les renseignements que vous nous avez fournis avant de devenir notre client;
- les renseignements sur vos Transactions, y compris les Achats, le solde du Compte, les frais, l'historique de paiement, les parties aux Transactions et l'utilisation de la carte de crédit;
- les renseignements obtenus auprès d'agences d'évaluation du crédit et d'autres sources externes pour vérifier vos renseignements financiers, notamment vos antécédents de travail et de crédit;
- les renseignements obtenus à partir de sondages auxquels les clients répondent, ou auprès de tiers avec lesquels les clients interagissent;
- les renseignements obtenus à partir des activités que les clients effectuent au moyen de leur appareil mobile et en ligne (par exemple, des adresses IP, des numéros d'identification d'appareil mobile, des renseignements sur l'utilisation d'applications et de sites web, et des historiques);
- tout autre renseignement requis par la loi.

### **Utilisation des renseignements**

Les buts pour lesquels vos renseignements sont utilisés comprennent, mais non de façon limitative, ce qui suit :

- communiquer avec vous et confirmer votre identité;
- évaluer votre solvabilité;
- améliorer nos produits et services;
- prévenir la fraude;
- vous faire parvenir des offres, des publicités et des éléments de marketing;

- tenir votre Compte à jour, le gérer, traiter des opérations, effectuer des analyses et des vérifications, et recouvrer des sommes dues;
- communiquer des renseignements aux agences de renseignements sur le consommateur et aux tierces parties avec lesquelles vous avez des relations commerciales, financières ou professionnelles pour les raisons indiquées dans la Politique.

### **Consentement**

En soumettant une demande de produit de crédit, en communiquant avec nous ou en nous fournissant des renseignements de quelque manière que ce soit, vous reconnaissez que vous consentez à ce que l'on recueille, utilise et communique vos renseignements personnels tel qu'il est décrit dans notre Politique, dans les lois applicables ou dans les normes de l'industrie. Vous pouvez annuler votre consentement quant à l'utilisation et à la communication de vos renseignements personnels, sauf pour ce qui est nécessaire au maintien et à la gestion de votre Compte, sous réserve des restrictions légales et contractuelles, en nous donnant un préavis raisonnable.

### **Limitation de la collecte de renseignements**

Nous ne recueillons que les renseignements personnels qui sont nécessaires aux fins que nous déterminons et selon les exigences des lois applicables.

### **Limitation de l'utilisation, de la communication et de la conservation des renseignements**

Nous limitons l'utilisation, la communication et la conservation des renseignements personnels aux fins que nous déterminons et selon les exigences des lois applicables. Nous pouvons transmettre vos renseignements personnels à des fournisseurs de services agissant en notre nom. Les tiers sont liés par un contrat qui les oblige à protéger vos renseignements personnels. Vos renseignements personnels peuvent être conservés et traités dans nos bureaux aux États-Unis ou par des tiers autorisés aux États-Unis ou ailleurs. Si un tiers traite ou conserve des renseignements personnels à l'extérieur du Canada, des gouvernements, des tribunaux ou des organismes de réglementation étrangers pourraient être en mesure d'obtenir ces renseignements personnels en vertu des lois de leur territoire.

### **Exactitude et mesures de sécurité**

Nous nous assurons que les renseignements personnels sont exacts, complets et à jour selon ce qui est nécessaire pour les fins auxquelles ils sont destinés. Nous utilisons également les procédures et les pratiques appropriées en fonction du niveau de confidentialité des renseignements personnels, afin de prévenir les pertes, les vols et les accès non autorisés. L'accès à vos renseignements est limité aux personnes et aux parties qui en ont besoin.

### **Transparence, accès aux renseignements personnels et plainte à l'égard du non-respect des principes**

Pour toute préoccupation ou demande de renseignements générale en matière de confidentialité, vous pouvez vous adresser au Service à la clientèle :

- Pour parler à un représentant du Service à la clientèle, veuillez appeler le 1-800-481-3239.
- Les personnes malentendantes ou atteintes de troubles de la parole peuvent communiquer avec nous en composant le 7-1-1 et en se connectant au service de relais offert par leur fournisseur de télécommunications.

Pour demander l'accès à vos renseignements personnels figurant dans nos dossiers ou pour signaler une préoccupation relative à la confidentialité, vous pouvez écrire à notre Bureau de protection de la vie privée. Nous vous fournirons les renseignements que nous avons, sous réserve de certaines considérations prévues par la loi.

À l'attention de l'agent de protection de la vie privée – Canada

Banque Capital One (succursale canadienne)

C.P. 508, succ. D

Scarborough (Ontario) M1R 5L6

### 30. Alerte de crédit

Nous inscrivons votre Compte à notre alerte Près de la limite. Cette alerte électronique vous sera envoyée si votre montant de crédit disponible est inférieur à **100 \$** ou à tout autre montant que vous aurez indiqué dans les services bancaires en ligne. Vous ne recevrez pas cette alerte si nous n'avons pas vos coordonnées nous permettant d'envoyer une alerte électronique ou si vous avez indiqué que vous ne souhaitez pas recevoir d'alertes.

### 31. Répondre à vos préoccupations

Si vous avez une plainte, nous pouvons vous aider à la régler. Nous voulons traiter toute plainte de manière efficace et professionnelle, et c'est pourquoi nous vous encourageons à recueillir tous les renseignements pertinents avant de communiquer avec nous.

#### Renseignements utiles

- Si vous faites partie de la clientèle actuelle de Capital One, les renseignements relatifs à votre Compte.
- Tout document ou renseignement pouvant présenter un intérêt dans le cadre de votre plainte.

#### Communiquer avec Capital One

Vous pouvez communiquer avec nos représentants du Service à la clientèle de l'une des façons suivantes :

Numéro sans frais	1-800-481-3239
Numéro pour les appels provenant de l'extérieur du Canada et des États-Unis (appels à frais virés)	1-804-934-2010
Personnes malentendantes	Les personnes malentendantes ou atteintes de troubles de la parole peuvent communiquer avec nous en composant le 7-1-1 et en se connectant au service de relais offert par leur fournisseur de télécommunications.
Courrier	<b>Service à la clientèle de Capital One</b> C.P. 503, succ. D Scarborough (Ontario) M1R 5L1

#### Processus de traitement des plaintes de Capital One

Nos représentants du Service à la clientèle sont votre premier point de contact et sont souvent en mesure de résoudre votre plainte rapidement et efficacement. Selon la nature de votre plainte, votre dossier peut être transmis à un service spécialisé. Dans le cas où la réponse que vous avez reçue ne vous satisfait pas, veuillez en informer notre représentant du Service à la clientèle, et votre dossier sera transmis à un gestionnaire du Service à la clientèle.

Si le résultat de l'examen effectué par le gestionnaire du Service à la clientèle ne vous satisfait pas, faites-le-lui savoir. Votre plainte sera alors transférée au **Bureau de résolution des plaintes de Capital One**, qui est désigné comme le plus haut niveau dans le traitement des plaintes transférées à un échelon supérieur au sein de Capital One.

Le Bureau de résolution des plaintes examinera votre plainte et toutes les preuves justificatives disponibles afin d'arriver à une conclusion juste et raisonnable. Il vous fournira ensuite une réponse écrite détaillant le résultat de son examen et vous fera part de ses recommandations.

#### Organisme externe de traitement des plaintes

Vous pouvez soumettre votre préoccupation non résolue directement à l'**Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)** si :

- Capital One a dépassé la période prescrite pour traiter votre plainte. La période prescrite est de 56 jours civils à compter du jour où vous avez communiqué pour la première fois avec le représentant du Service à la clientèle au sujet de votre plainte.
- La résolution proposée par le Bureau de résolution des plaintes ne vous satisfait pas.

## Coordonnées

Courriel	ombudsman@obsi.ca
Numéro sans frais	1-888-451-4519
Personnes malentendantes	1-844-358-3442
Télécopieur	1-888-422-2865
Courrier	<b>Ombudsman des services bancaires et d'investissement</b> 20, rue Queen Ouest Bureau 2400, C.P. 8 Toronto (Ontario) M5H 3R3
Site web	obsi.ca/fr

## L'Agence de la consommation en matière financière du Canada

Si vous croyez que votre plainte concerne une violation des lois fédérales sur la protection des consommateurs, des engagements publics ou des codes de conduite de l'industrie, vous pouvez communiquer avec l'Agence de la consommation en matière financière du Canada.

Numéro sans frais (service en français)	1-866-461-ACFC (2232) Du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 17 h (HE)
Numéro sans frais (service en anglais)	1-866-461-FCAC (3222) Du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 17 h (HE)
Numéro pour les appels provenant de l'extérieur du Canada	1-613-960-4666 Du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 17 h (HE)
Personnes malentendantes	1-866-914-6097 ou 1-613-947-7771
Courrier	<b>Agence de la consommation en matière financière du Canada</b> 427, avenue Laurier Ouest, 6 <sup>e</sup> étage Ottawa (Ontario) K1R 1B9
Site web	acfc-fcac.gc.ca

