Convention relative à l'utilisation de la Carte-client d'entreprise et du numéro d'identification personnel

Convention cadre pour entreprise cliente

PORTÉE DE LA PRÉSENTE CONVENTION

Les présents documents constituent l'information sur la Carte-client RBC Banque Royale® et font partie intégrante de la Convention cadre pour entreprise cliente conclue entre vous et Banque Royale. La convention, y compris la présente information, décrit les modalités applicables à l'utilisation de votre carte-client, qu'elle soit utilisée conjointement ou non avec votre numéro d'identification personnel (NIP).

Le présent matériel de service remplace tout le matériel de service antérieur ou toutes les conventions antérieures relatives à votre carte-client. Il s'applique également à toute carte-client de remplacement que nous émettons à votre intention.

Dans la convention, vous vous engagez à utiliser votre carte-client et votre NIP de manière responsable. La convention fait état de vos droits et de vos obligations. Vous devriez la lire attentivement. Choisir un NIP ou signer, activer ou utiliser une carte-client signifie que vous avez reçu et lu la convention et que vous en acceptez les modalités. Vous utiliserez votre carte-client et votre NIP selon les modalités de la convention et toute autre modalité ou condition que nous pouvons vous communiquer de temps à autre.

TERMES UTILISÉS DANS LA PRÉSENTE CONVENTION

Tous les termes clés non définis ont le sens qui leur est donné dans les conditions juridiques de la Convention cadre pour entreprise cliente, et les règles d'interprétation prescrites par les conditions juridiques s'appliquent également à la présente. De plus, aux fins de la présente information, les termes définis suivants seront utilisés :

« **Carte d'agent** » s'entend d'une carte-client Dépôt seulement ;

« **Compte** » s'entend d'un compte qui est accessible au moyen d'une carte-client ;

« **GAB** » s'entend d'un guichet automatique bancaire ;

« **Émetteur de factures** » s'entend d'une personne qui peut recevoir des paiements de factures au moyen d'une carte-client ;

« **NIP** » s'entend de votre numéro d'identification personnel confidentiel que vous choisissez pour votre carte-client ;

« **PDV** » s'entend d'un point de vente ou d'un endroit où vous achetez des biens ou des services; et

« **Vous** », « **votre** » et « **vos** » s'entendent du client, y compris chaque personne à l'intention de qui une carte-client a été émise au nom du client ; « **nous** », « **notre** » et « **nos** » s'entendent de la Banque Royale du Canada et de ses sociétés affiliées qui peuvent également émettre une carte-client à votre intention.

ÉMISSION DE LA CARTE-CLIENT

Banque Royale peut émettre une carte-client à l'intention de n'importe lequel de vos représentants. Vous êtes responsable de l'utilisation de chaque carte-client par vos représentants.

VOS DROITS ET OBLIGATIONS COMME CLIENT UTILISATEUR DE VOTRE CARTE-CLIENT

Vous pouvez utiliser votre carte-client pour toutes les fins autorisées par nous, y compris celles-ci :

- Régler vos achats de biens et de services dans un magasin ou auprès d'un commerçant qui dispose d'un terminal PDV ou d'un autre terminal de carte de débit désigné qui accepte les paiements par carte de débit.
- Faire un retrait d'espèces ou un dépôt, payer une facture ou virer des fonds d'un compte à un autre à un guichet automatique bancaire (GAB).
- Vous identifier lorsque vous nous demandez de vous fournir un service ou d'autoriser les opérations que vous faites avec nous à nos succursales.
- Utiliser les Services bancaires mobiles, Banque en direct et les Services bancaires par téléphone de RBC Banque Royale.

Lorsque vous utilisez votre carte-client dans Banque en direct ou au moyen des Services bancaires par téléphone, vous devez choisir des NIP propres à ces services. Pour modifier les NIP liés à ces services, veuillez nous appeler au 1 800 769-2520.

CARTES D'AGENT

Les cartes d'agent permettent le dépôt de fonds dans votre compte, tout en assurant la protection et la sécurité des renseignements personnels de votre entreprise. Voici quelques-unes de leurs caractéristiques :

- Accès « dépôt seulement » à votre compte de dépôt principal, à partir des GAB de RBC Banque Royale dans tout le Canada.
- Aucune possibilité de retrait ou d'accès aux renseignements sur les soldes.
- Aucun accès aux Services bancaires mobiles, à Banque en direct ou aux Services bancaires par téléphone de RBC Banque Royale.

Pour demander des cartes d'agent ou des cartes d'agent de remplacement, veuillez communiquer avec votre représentant de service de RBC Banque Royale, vous rendre à votre succursale ou nous appeler au 1 800 769-2520. Si vous demandez des cartes d'agent, vous êtes responsable de la distribution et de l'utilisation des cartes d'agent.

NUMÉRO D'IDENTIFICATION PERSONNEL

Nous traiterons votre NIP comme une autorisation de votre part lorsque vous l'utiliserez. Les instructions reçues ou les opérations réalisées au moyen de votre NIP auront la même portée juridique que si vous les aviez rédigées à notre intention et signées en bonne et due forme. Il est possible que, pour certaines opérations, nous vous permettions d'utiliser votre carte-client sans nous fournir votre NIP. Pour ces opérations, vous aurez les mêmes droits et responsabilités que si vous aviez utilisé votre carte-client avec votre NIP.

Votre NIP est une combinaison de chiffres ou de lettres que vous choisissez vous-même ; il est exclusivement réservé à votre usage. Votre NIP fait partie de votre signature électronique. Il identifie le titulaire comme étant l'utilisateur autorisé de votre carte-client.

PROTECTION DE VOTRE CARTE-CLIENT ET DE VOTRE NIP

Vous avez la responsabilité d'assurer la protection de votre NIP. Il est important de protéger votre carte-client et votre NIP. Vous convenez de préserver la confidentialité de votre NIP et de conserver celui-ci à un endroit distinct de votre carte-client, et ce, en tout temps. Choisissez un NIP qui ne peut être deviné facilement. **Les NIP formés de chiffres et de lettres provenant de votre nom, de votre date de naissance, de votre numéro de téléphone, de votre adresse ou de votre numéro d'assurance sociale peuvent être facilement devinés et ne doivent pas être utilisés.**

Personne d'autre que vous n'est autorisé à connaître ou à utiliser votre NIP. Si quelqu'un obtient votre carte-client et votre NIP d'une manière qui lui permet de les utiliser ensemble, vous pourriez être tenu responsable de l'utilisation de votre carte-client par cette personne. La section Responsabilité relative aux pertes indique vos responsabilités à cet égard.

Vous devez prendre des précautions raisonnables pour préserver la sécurité de votre carte-client et de votre NIP. Elles comprennent ce qui suit :

- Assurez-vous de toujours voir votre carte-client lorsque vous l'utilisez pour faire une opération.
- Conservez votre carte-client dans un endroit sûr et ne laissez personne s'en servir.
- Ne révélez jamais votre NIP à **qui que ce soit**, ni à un employé d'une institution financière, ni à un représentant d'un service de police, ni à un membre de votre famille ou à un ami proche.
- Si vous avez des raisons de croire que quelqu'un connaît votre NIP, changez-le **immédiatement** à l'un de nos GAB offrant la fonction de changement de NIP ou à votre succursale, ou appelez-nous pour que nous désactivions votre carte-client.
- Protégez le clavier de votre main libre ou de votre corps lorsque vous entrez votre NIP.
- N'oubliez pas de reprendre votre carte-client et votre relevé après avoir effectué une opération.
- Consultez régulièrement vos relevés et vos soldes pour vérifier que toutes les opérations ont été comptabilisées comme il se doit. Si les écritures ne reflètent pas fidèlement la réalité – opérations absentes ou en trop – vous devriez vous adresser à votre succursale ou communiquer avec nous sur-le-champ.
- **Mémorisez votre NIP** – ne le notez nulle part.

CARTE-CLIENT PERDUE OU VOLÉE

Vous devez nous informer dès que vous constatez que votre carte-client a été volée ou perdue ou que vous l'avez égarée, ou dès que vous soupçonnez qu'une personne non autorisée utilise votre carte-client ou connaît votre NIP.

Vous pouvez communiquer avec nous en composant les numéros inscrits au verso de la carte-client ou i) en composant en tout temps notre numéro sans frais, soit le 1-800 ROYAL® 2-0 (1 800 769-2520) ; ii) en nous appelant à frais virés au 506 864-2275 si vous vous trouvez à l'extérieur de l'Amérique du Nord ; ou iii) en utilisant la ligne ATS au 1 800 661-1275.

VOYAGES À L'EXTÉRIEUR DU CANADA

Pendant vos voyages à l'extérieur du Canada, vous pouvez effectuer des retraits en monnaie étrangère directement à partir de votre compte, aux GAB qui affichent le logo du réseau PLUS‡. Veuillez noter qu'à l'extérieur du Canada, certains GAB peuvent n'accepter que les NIP à quatre chiffres. Vous devriez en tenir compte au moment de choisir votre NIP.

ÉTABLISSEMENT DES LIMITES

Nous établirons les limites qui s'appliqueront à l'utilisation de votre carte-client. Nous pouvons modifier n'importe laquelle de ces limites ou ajouter de nouvelles limites, avec ou sans préavis. Voici certaines de ces limites :

1. **Retrait d'espèces :** Il s'agit de votre limite quotidienne combinée pour les retraits d'espèces effectués i) à une succursale de RBC Banque Royale ; et/ou ii) à un GAB de RBC Banque Royale, à un GAB affichant le logo *Interac*‡ ou PLUS et à tout autre GAB d'un réseau dont Banque Royale fait partie. Dans le cas d'un retrait dans une monnaie étrangère, la contre-valeur en dollars canadiens (établie par Banque Royale au moment du retrait) sera utilisée pour déterminer si le montant du retrait est supérieur à la limite quotidienne.
2. **Fonds disponibles immédiatement :** Il s'agit de la portion quotidienne des dépôts effectués à un GAB de RBC Banque Royale qui est débloquée immédiatement et disponible pour des virements à d'autres comptes, des paiements de factures, des paiements à des tiers, des achats ou des retraits d'espèces. Quelle que soit votre limite de déblocage de fonds non vérifiés, vous ne devez dépasser aucune de vos autres limites quotidiennes.
3. **Paiement de factures :** Il s'agit de votre limite pour le paiement des factures acceptées par les GAB, les Services bancaires mobiles, Banque en direct et les Services bancaires par téléphone de RBC Banque Royale. Aucun paiement ne doit dépasser cette limite.
4. **Achat au point de vente :** Il s'agit de votre limite quotidienne disponible pour les achats effectués avec votre carte-client.
5. **Paiement à des tiers :** Il s'agit de votre limite quotidienne combinée pour les paiements ou les virements de fonds destinés i) à d'autres clients de Banque Royale

et effectués par l'intermédiaire des Services bancaires mobiles, de Banque en direct et des Services bancaires par téléphone ; ou ii) à des clients d'autres institutions financières canadiennes et effectués par l'intermédiaire des Services bancaires mobiles ou de Banque en direct au moyen du service de Virement *Interac*‡ ; et/ou iii) à des commerçants et effectués par Banque en direct au moyen du service *Interac* en ligne.

NOTA:
Dépôt : Des montants de 500 000 $ et moins peuvent être déposés dans vos comptes aux GAB de RBC Banque Royale. Tous les effets déposés font l'objet d'une vérification, et les fonds peuvent être retenus pendant un maximum de cinq jours ouvrables, ou toute période plus courte selon les exigences de la loi. Les chèques postdatés ne sont pas encaissables aux GAB et pourraient vous être retournés, entraînant ainsi un délai de réception du crédit.

Virement : Vous pouvez effectuer des virements à partir de vos comptes de dépôt en utilisant les GAB, les Services bancaires mobiles, Banque en direct ou les Services bancaires par téléphone de RBC Banque Royale. Les virements sont limités aux fonds disponibles dans le compte.

Paiement de factures : La limite pour le paiement des factures acceptées par les GAB, les Services bancaires mobiles, Banque en direct et les Services bancaires par téléphone de RBC Banque Royale est fixée à 99 999 $. Nous vous indiquerons quelles sont certaines de vos limites courantes lorsque nous vous enverrons votre carte-client. Dans tous les cas possibles, nous vous permettrons de choisir les limites qui comblent le mieux vos besoins, à l'intérieur d'un intervalle de limites applicables que nous établirons. Nous nous réservons le droit, à notre discrétion, de dépasser toute limite quotidienne ou limite par opération afin d'effectuer des opérations que vous avez autorisées. Il vous incombe de vérifier vos limites de temps à autre dans Banque en direct à l'entreprise ou en communiquant avec nous.

Retenue : Nous pouvons appliquer une retenue aux fonds dans votre compte pour toute opération PDV préautorisée, y compris tout montant préautorisé supplémentaire, jusqu'à la comptabilisation du montant de l'opération dans le compte. Le délai peut atteindre quatre jours ouvrables après l'achat. Pour certaines opérations, il peut s'écouler jusqu'à huit jours civils avant que l'achat soit comptabilisé dans le compte. La Banque peut limiter le nombre d'opérations préautorisées simultanées en cours à tout moment, à sa discrétion.

Flash *Interac*‡

Il s'agit d'une fonction sans contact ajoutée à votre carte-client (autre que la carte d'agent) qui vous permet de régler vos achats ou vos opérations de débit aux terminaux point de vente des commerçants au Canada dotés d'un lecteur prenant en charge Flash *Interac*. Des renseignements supplémentaires sur les opérations au PDV, y compris les limites applicables et les renseignements sur le traitement des paiements et des remboursements, se trouvent sur notre site Web. Par mesure de sécurité supplémentaire, chaque fois que vous atteindrez cette limite, on vous demandera d'insérer votre carte-client et d'entrer votre NIP pour effectuer l'opération.

RESPONSABILITÉ RELATIVE AUX PERTES
Vous êtes responsable de toute utilisation autorisée d'une carte-client valide. Outre les autres dispositions en matière de responsabilité de la convention, vous **êtes** responsable de toutes les pertes découlant des situations suivantes :

- Vous autorisez une personne à utiliser votre carte-client.
- Vous divulguez votre NIP à une personne non autorisée.
- Vous écrivez votre NIP ou choisissez un NIP qui peut être deviné facilement.
- Vous faites une erreur de saisie, par exemple en appuyant sur le mauvais bouton au GAB ou à un terminal PDV.
- Vous faites des dépôts ou des virements frauduleux ou sans valeur.
- Vous ne nous informez pas dans un délai raisonnable lorsque votre carte-client ou votre NIP est perdu, volé ou utilisé abusivement, ou autrement à la disposition d'une personne non autorisée, ou lorsque vous soupçonnez qu'une telle situation se produit.

Vous **n'êtes pas** responsable des pertes financières dans les comptes dans la mesure où elles découlent directement des opérations non autorisées suivantes effectuées à l'aide d'une carte-client : i) opérations non autorisées effectuées à l'aide de la carte-client après que nous avons reçu un avis de votre part selon lequel votre carte-client a été perdue ou volée ; ii) opérations non autorisées effectuées à l'aide de la carte-client à l'égard desquelles il peut être démontré que vous avez été victime de fraude ou de vol, ou avez été amené à poser un acte sous le coup d'une tromperie, après y avoir été forcé ou après avoir été intimidé, pourvu que vous nous ayez immédiatement signalé l'incident et que vous coopériez pleinement avec nous à la réalisation de toute enquête ; ou iii) opérations non autorisées effectuées à l'aide de la carte-client découlant d'une négligence commise par Banque Royale.

VOTRE RESPONSABILITÉ POURRAIT DÉPASSER LE SOLDE DU COMPTE
Votre responsabilité relative aux pertes pourrait dépasser le solde de votre compte ou des fonds disponibles si le compte est un compte de prêt, qu'il dispose d'une protection contre les découverts ou qu'il est lié à un compte qui dispose d'une telle protection. Votre responsabilité dépasse également le solde de votre compte en ce qui concerne les pertes découlant de dépôts frauduleux ou sans valeur effectués à un GAB.

CODE DE PRATIQUE CANADIEN POUR LES SERVICES DE CARTE DE DÉBIT
Nous adhérons volontairement au Code de pratique canadien pour les services de carte de débit et nous engageons à offrir un degré de protection des consommateurs équivalant à celui offert par ce code. Pour obtenir plus de renseignements sur ce Code de pratique, consultez le **www.cba.ca**.

VÉRIFICATION ET DOSSIERS
L'utilisation de votre carte-client et de votre NIP est assujettie à notre vérification et à notre acceptation. Nous pouvons vérifier et accepter l'utilisation de votre carte-client à une date tombant après la date à laquelle vous utilisez celle-ci. Cela aura une incidence sur la date de prise d'effet des opérations. Nos dossiers témoignant de l'utilisation de votre carte-client et de votre NIP et notre estimation des détails de l'opération en cause, y compris notre calcul et notre vérification des détails de l'utilisation de la carte-client et du NIP, seront considérés comme exacts et vous lieront, à moins que vous ne nous informiez par écrit des erreurs que nous aurions pu commettre. Vous devez nous faire part de toute erreur dans les 30 jours suivant la date d'une opération contestée ou dans les délais fixés par une convention conclue entre vous et nous relativement à l'exploitation du compte visé par l'erreur. Les dossiers d'opération sur l'utilisation de votre carte-client et de votre NIP sont établis pour vous aider à faire la tenue de vos comptes. Si vous n'êtes pas d'accord avec les détails indiqués, nous passerons nos dossiers en revue pour régler le différend.

PROBLÈMES AVEC LES COMMERÇANTS/LIMITE DE NOTRE RESPONSABILITÉ
Nous ne sommes pas responsables des problèmes que vous pourriez avoir lorsque vous faites un achat avec votre carte-client dans le cadre d'une opération à un point de vente. Nous ne sommes pas non plus responsables des problèmes que vous pourriez avoir avec l'émetteur de factures lorsque vous utilisez votre carte-client pour payer une facture. Vous devez régler ces problèmes directement avec le commerçant ou l'émetteur de factures. Lorsque vous payez des factures à l'un de nos GAB ou à l'une de nos succursales, vous devez vous assurer que tous les renseignements sur l'émetteur de factures (y compris les numéros de compte et les noms des payeurs) dont nous avons besoin pour exécuter vos instructions de paiement à l'émetteur de factures sont exacts en tout temps. Nous pouvons, sans préavis, mettre à jour les renseignements figurant sur votre profil de facture si nous sommes informés d'un changement par l'émetteur de factures.

Nous tentons de nous assurer que les opérations sont effectuées, lorsque vous utilisez votre carte-client, à des fins que nous avons autorisées. Cependant, nous ne sommes pas responsables des dommages (y compris les dommages spéciaux, indirects et exemplaires) causés lorsqu'un GAB ou un commerçant n'accepte pas votre carte-client ou ne peut utiliser votre carte-client pour quelque raison que ce soit, y compris lorsque nous annulons ou désactivons temporairement votre carte-client ou refusons d'autoriser une opération parce que nous avons détecté des activités dans votre compte ou une utilisation de votre carte-client que nous considérons comme inhabituelles. Nous ne sommes pas responsables des pratiques d'affichage d'un émetteur de factures ou des frais de retard ou pénalités d'intérêt qu'il pourrait vous imposer.

FRAIS D'ADMINISTRATION
Aucuns frais d'administration ne sont facturés relativement à la détention d'une carte-client. Les frais d'administration applicables aux opérations effectuées à l'aide d'une carte-client ou d'un NIP seront facturés et payables conformément aux conditions juridiques de la convention. Lorsque vous utilisez votre carte-client, vous convenez de payer tous les frais d'administration applicables, y compris ceux qui peuvent être exigés par un tiers pour l'utilisation de son GAB.

POUR NOUS CONTACTER EN CAS DE PROBLÈME
Veuillez noter qu'une procédure de résolution des plaintes a été mise en place pour traiter les problèmes. Pour obtenir des renseignements sur la procédure, veuillez vous rendre sur notre site Web à l'adresse www.rbc.com/servicealaclientele/ ou nous appeler au 1-800 ROYAL® 4-1 (1 800 769-2541) (français) ou au 1-800 ROYAL® 4-0 (1 800 769-2540) (anglais). Nous avons également mis à votre disposition une brochure, intitulée « *Comment adresser une plainte* », qui explique la procédure. Vous pouvez vous procurer un exemplaire de cette brochure à n'importe laquelle de nos succursales, en visitant notre site Web ou en composant le numéro sans frais indiqué ci-dessus.

Si vous communiquez avec nous pour déclarer une opération non autorisée avec votre carte-client, nous vous répondrons le plus rapidement possible et au plus tard dans un délai de dix jours ouvrables, pour vous informer si nous vous tenons responsable ou non. Durant cette période, nous ne restreindrons pas indûment votre accès aux fonds qui font l'objet du différend.

MODIFICATIONS À LA PRÉSENTE CONVENTION
Nous pouvons apporter des modifications à la convention à tout moment. Le cas échéant, nous vous en aviserons en affichant un avis dans nos succursales ou dans nos GAB, en publiant des annonces sur notre site Web ou en vous envoyant un avis papier ou électronique, comme le prévoient les conditions juridiques de la convention. Si vous utilisez votre carte-client ou votre NIP après la date d'effet d'une modification, cela signifie que vous avez accepté les modifications.

RÉSILIATION DE LA PRÉSENTE CONVENTION
Nous pouvons restreindre votre utilisation d'une carte-client, en totalité ou en partie, ou résilier la convention à tout moment, sans vous en avertir, si vous contrevenez à toute partie de la convention, si nous soupçonnons que votre carte-client est utilisée par une personne non autorisée ou comme le prévoient autrement les conditions juridiques de la convention. Dans tous les autres cas, le présent service peut être résilié par vous ou par nous, conformément aux conditions juridiques de la convention. Si la présente convention a pris fin, vos obligations se poursuivent jusqu'à ce qu'elles aient été remplies intégralement.

OPÉRATIONS EN MONNAIE ÉTRANGÈRE
Lorsque vous utilisez votre carte-client pour faire un retrait dans une monnaie autre que les dollars canadiens à un GAB situé à l'extérieur du Canada et affichant le symbole du réseau PLUS, nous convertirons en dollars canadiens les montants retirés ainsi que les frais connexes qui peuvent être imposés par un tiers pour l'utilisation du GAB, au moment de déduire les fonds de votre compte. Nous convertissons ces montants en dollars canadiens au plus tard au moment où nous passons l'opération à votre compte à notre taux de change égal à 2,5 % supérieur au taux étalon fixé par Visa International, une filiale de Visa Inc., et payé par la Banque Royale du Canada à la date de conversion. Ce taux peut être différent du taux en vigueur à la date à laquelle vous avez effectué le retrait au GAB ou à la date de l'opération. Si l'opération en monnaie étrangère est une opération à un point de vente effectuée auprès d'un magasin ou d'un commerçant aux États-Unis, la conversion en dollars canadiens est établie à un taux de 2,5 % supérieur au taux interbancaire au comptant (selon la définition de Acxsys Corporation) en vigueur au moment du traitement.

® / ᴹᶜ Marque(s) de commerce de Banque Royale du Canada. RBC and Banque Royale sont des marques déposées de Banque Royale du Canada.
‡ Toutes les autres marques de commerce appartiennent à leur propriétaire respectif. VP114536