



Banque Royale du Canada

**CONVENTION CADRE POUR ENTREPRISE CLIENTE**  
**Appariement des bénéficiaires RBC®**  
**Matériel de service**

Les présentes constituent le matériel de service pour Appariement des bénéficiaires RBC et font partie intégrante de la Convention cadre pour entreprise cliente conclue entre Banque Royale et le client.

## **1. Définitions et interprétation**

### **1.1. Définitions et interprétation**

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 du présent document, les termes définis suivants seront utilisés :

« **administrateur** » désigne un utilisateur désigné par le client pour assumer certaines responsabilités et exécuter certaines fonctions administratives relatives au présent service, notamment créer et gérer des profils d'utilisateur ou contrôler les droits d'accès de l'utilisateur.

« **chèque irrégulier** » désigne un chèque présenté pour paiement et tiré sur un compte, qui a un numéro de série, un montant, un nom de bénéficiaire ou une adresse de bénéficiaire (le cas échéant) qui ne correspond pas aux détails fournis par le client à Banque Royale et qui a été comparé par Banque Royale conformément au présent matériel de service, notamment un chèque sans numéro de série, un chèque autocopiant d'un chèque déjà traité ou si l'image du chèque n'est pas disponible.

« **compte** » désigne un compte inscrit au présent service.

« **droits d'accès de l'utilisateur** » désigne les rôles, responsabilités, accès et droits donnés à un utilisateur relativement au présent service.

« **jour ouvrable** » désigne tous les jours, à l'exclusion du samedi, du dimanche ou des jours fériés fédéraux au Canada.

« **MICR** » désigne la reconnaissance magnétique des caractères.

« **utilisateur** » désigne une personne qui utilise le service, y compris chaque administrateur.

## **2. Services**

2.1 Description du service. Le service peut être utilisé par le client afin d'automatiser la vérification quotidienne des chèques présentés pour paiement afin de limiter les fraudes sur chèques.

2.2 Accès aux services en ligne. Le ou les administrateurs de RBC Express du client agiront à titre d'administrateur(s) du service. Chaque administrateur peut nommer des utilisateurs pour prendre des décisions de paiement concernant les chèques irréguliers ou consulter les avis ou d'autres renseignements.

Le client examinera périodiquement les listes d'utilisateurs du service afin de veiller à la conformité des politiques, des lignes directrices internes et des listes d'utilisateurs du client. Les administrateurs peuvent accéder aux listes des utilisateurs du service dans RBC Express.

### **3. Utilisateurs et droits d'accès de l'utilisateur**

3.1 Pouvoir d'approbation. Le client s'assurera que chaque utilisateur est correctement autorisé à utiliser le présent service en son nom et que les droits d'accès de l'utilisateur octroyés à l'utilisateur correspondent aux pouvoirs de l'utilisateur d'agir au nom du client. La Banque Royale peut, à sa discrétion, avec ou sans préavis, accepter, rejeter ou modifier les droits d'accès de l'utilisateur octroyés à chaque utilisateur, ou y mettre fin.

3.2 Responsabilité des utilisateurs. Le client s'assurera que chaque utilisateur respecte les modalités de la convention, y compris les présentes modalités et autre matériel de service applicable. Le client est responsable de toutes les actions et omissions des utilisateurs, et toutes les actions et omissions des utilisateurs lient le client.

3.3 Renseignements. Le client s'assurera que tous les renseignements fournis à la Banque Royale concernant chaque utilisateur, y compris le nom, les adresses postale et électronique, les numéros de téléphone et de cellulaire ainsi que les autres coordonnées de chaque utilisateur, sont exacts et à jour à l'égard de l'utilisateur qui agit au nom du client.

3.4 Changements. Le client s'assurera que tous les changements nécessaires sont apportés dans l'éventualité d'un changement aux pouvoirs d'un utilisateur ou aux renseignements le concernant. Le client est lié par tout changement apporté par un utilisateur. Il est possible que les changements apportés au présent service, y compris tout changement aux pouvoirs d'un utilisateur ou aux renseignements le concernant, ne soient pas également pris en compte aux fins des autres services ou documents. Le client s'assurera que les changements nécessaires sont apportés à ses autres services et documents dans la mesure nécessaire, conformément à la convention.

3.5 Exonération de responsabilité. Banque Royale n'est pas responsable de vérifier ou de modifier les pouvoirs ou les renseignements des utilisateurs dans le cadre du présent service. Le présent déni de responsabilité s'applique, nonobstant les dispositions d'une formule d'autorisation ou d'un autre document fourni à Banque Royale.

### **4. Guides**

4.1 Guides du client. Banque Royale fournit des guides du client complets pour utiliser le service, notamment : (i) Format de fichier d'entrée standard ; (ii) Impression et émission des chèques et (iii) Manuel du client. Le client fera en sorte que les guides du client soient accessibles aux administrateurs et aux autres utilisateurs aux fins de consultation et de référence.

### **5. Sécurité**

5.1 Sécurité des mots de passe. Tous les mots de passe doivent être confidentiels, uniques et ils ne doivent pas être divulgués à d'autres personnes ou faciles à deviner. Ils doivent suivre les lignes directrices énoncées dans les guides du client. Les mots de passe ne devraient pas contenir de dates d'anniversaire ou de noms associés à la personne qui les choisit ou à des membres de sa famille. Les mots de passe ne devraient pas être écrits. Chaque administrateur et utilisateur doit sélectionner son propre mot de passe

en fonction des règles préétablies énoncées dans les guides du client. Si le client, un administrateur ou un utilisateur soupçonne qu'une personne non autorisée pourrait connaître son mot de passe, le client doit immédiatement demander une modification du mot de passe et signaler cette violation de la sécurité à l'administrateur, qui, à son tour, devra en aviser Banque Royale. Le client reconnaît que pour veiller à la sécurité de ses renseignements, il doit adopter des pratiques informatiques sûres, notamment en s'assurant que chaque administrateur et utilisateur ferme sa session, se déconnecte et ferme la fenêtre de son navigateur Internet avant de quitter son poste de travail afin d'éviter toute manipulation ou tout accès non autorisé en son absence. À aucun moment un représentant de Banque Royale ne demandera de connaître un mot de passe.

5.2  Icônes d'information, aide et liens. Certaines modalités importantes peuvent s'afficher lorsque des icônes d'information ou des liens sont sélectionnés en utilisant le présent service ; ces modalités font partie de la convention. Le client s'assurera que ces modalités sont consultées et examinées en conséquence.

## **6. Émission des effets**

6.1 Spécifications. Lorsqu'un compte est ouvert pour le client, Banque Royale fournira une formule portant sur les normes MICR, ainsi que les exigences d'impression et d'émission de chèques, afin de s'assurer que les chèques peuvent être traités correctement. Le client n'utilisera que les chèques répondant aux normes MICR ainsi qu'aux exigences d'impression et d'émission de chèques fournies par Banque Royale pour tirer un chèque sur le compte. Le client n'utilisera pas de format différent de celui du spécimen de chèque fourni à Banque Royale et préapprouvé par celle-ci, sauf si le client a fourni à Banque Royale un nouveau spécimen de chèque correspondant au nouveau format et que celle-ci l'a approuvé par écrit au moins trente (30) jours avant la mise en production du nouveau format par le client. Les chèques ne doivent pas être postdatés.

6.2 Avis concernant les chèques émis. Avant l'émission, le client communiquera à la Banque Royale, par transmission de fichier, les renseignements suivants sur les chèques émis : (i) numéro d'unité de la succursale ; (ii) numéro de compte ; (iii) numéro de série du chèque ; (iv) date d'émission du chèque ; (v) nom du bénéficiaire (s'il y a lieu) ; (vi) adresse du bénéficiaire (s'il y a lieu) et (vii) montant. Le nom complet et l'adresse complète du bénéficiaire imprimés sur le chèque doivent figurer dans les renseignements. Les renseignements sur le chèque émis que le client a fournis seront conservés par Banque Royale et serviront à faire la comparaison, chaque jour ouvrable, avec les chèques présentés aux fins de paiement à partir du compte approprié. Les renseignements sur les chèques émis reçus par Banque Royale après 20 h (HE) pendant un jour ouvrable seront traités le jour ouvrable suivant. Les renseignements sur les chèques émis seront conservés au dossier pendant six (6) mois suivant la date d'émission.

6.3 Appariement des chèques. Chaque jour ouvrable, Banque Royale utilisera le numéro de série inscrit sur chaque chèque présenté à Banque Royale aux fins de paiement à partir du compte approprié pour consulter les renseignements sur les chèques émis fournis par le client, afin de comparer le montant. Banque Royale comparera également le nom et l'adresse du bénéficiaire, si cela a été convenu par écrit par Banque Royale au moment où le client s'est inscrit au service. L'examen du numéro de série et du montant par la Banque Royale se limite à comparer le numéro de série et le montant inscrits sur la ligne MICR qui se trouve sur le chèque présenté ou sur un document de remplacement d'effet de compensation papier (tel que défini dans la Norme 014 de l'ACP de Paiements Canada) ou le numéro de série et le

montant indiqués dans un fichier PSI (tel que défini dans la Règle A10 de l'ACP de Paiements Canada). L'examen du nom et de l'adresse du bénéficiaire par Banque Royale se limite au nombre, à la longueur et à l'emplacement des lignes du nom et de l'adresse du bénéficiaire sur le chèque présenté, tel qu'il a été convenu par Banque Royale conformément à l'article « Émission des effets » ci-dessus, de même qu'à la ligne au-dessus de ces renseignements. Les lignes blanches n'entrent pas dans le calcul du nombre de lignes du chèque présenté. Banque Royale ne comparera que le numéro de série, le montant (si cela a été convenu par Banque Royale) et le nom du bénéficiaire qui figurent sur les chèques présentés, tel qu'il a été énoncé ci-dessus. Banque Royale ne peut être tenue responsable de tout renseignement manquant ou de tout autre renseignement figurant sur un chèque, notamment du numéro de compte, des signatures ou de tout autre renseignement figurant sur toute autre ligne au-dessus ou en dessous du nom du bénéficiaire. Banque Royale informera le client, par son accès Internet au site Web du service, de tous les chèques irréguliers, tel qu'il est indiqué ci-dessous.

**6.4 Opposition aux paiements/chèques annulés.** Dans le cadre du service de base Appariement des bénéficiaires RBC, Banque Royale ne prend aucune mesure concernant les oppositions au paiement, ne conserve pas les chèques annulés et ne prend aucune mesure à leur égard.

**6.5 Vérification des données d'entrée.** Banque Royale communiquera avec le client si les renseignements sur les chèques émis envoyés par le client échouent à la vérification des fichiers effectuée par Banque Royale. Le client corrigera les renseignements sur les chèques émis qui ont été rejetés en soumettant à nouveau les données. Dans le cadre du présent service, Banque Royale ne vérifie pas les renseignements sur les chèques émis pour repérer les renseignements en double relativement à chaque chèque émis.

## **7. Chèques irréguliers**

**7.1 Délais d'avis.** Chaque jour ouvrable, Banque Royale fournira au client un avis relatif aux chèques irréguliers par son accès internet au site Web du service avant 10 h (HE). Si, un jour donné, le client n'a toujours pas accès à l'avis relatif aux chèques irréguliers avant 10 h (HE), le client doit avertir Banque Royale de sa non-réception avant 11 h (HE) le jour même. S'il s'agit de chèques en dollars US, le client doit avertir Banque Royale avant 10 h 30 (HE) si l'avis relatif aux chèques irréguliers n'est pas accessible, afin que les chèques puissent être examinés et les directives envoyées en respectant l'heure limite de décision plus serrée qui s'applique aux chèques en dollars US.

**7.2 Communications de RBC.** Banque Royale fera tout en son pouvoir pour envoyer un courriel de courtoisie avant 10 h (HE) chaque jour ouvrable, à l'adresse de courriel que le client a fournie au moment de son inscription ou telle qu'elle est modifiée de temps à autre, pour informer le client qu'un avis requiert son attention ou qu'il n'y a aucun chèque irrégulier ce jour-là. Banque Royale ne garantit pas la réception de ce courriel de courtoisie en raison des environnements de courriel qui évoluent constamment pour veiller à la protection contre les intrusions dans le réseau ; le client comprend que la communication par courriel n'est pas un moyen sécurisé ou fiable et que l'avis par courriel pourrait être reçu en retard, voire ne pas être reçu par le client. Le client doit informer à l'avance Banque Royale de toute modification de son adresse de courriel. Dans le cadre du présent service, Banque Royale n'enverra pas de courriel demandant au destinataire de cliquer sur une adresse URL. De telles adresses URL seront fournies dans des communications séparées, par exemple les guides du client.

**7.3 Processus décisionnel applicable aux chèques irréguliers.** Chaque jour ouvrable, Banque Royale rendra accessible, au plus tard à 10 h (HE), l'avis sur les chèques irréguliers dans le site Web du service. Banque

Royale considérera tous les chèques irréguliers comme payés, sauf si le client envoie à Banque Royale des instructions de refus de paiement relativement à des chèques irréguliers en respectant les heures limites de décision indiquées ci-dessous, ou si Banque Royale a convenu précédemment par écrit de refuser tous les chèques irréguliers pour lesquels aucune décision n'a été prise. Le client reconnaît qu'il lui incombe d'accéder quotidiennement au site Web du service pour vérifier la présence d'avis relatifs aux chèques irréguliers, et le client paiera ou refusera le paiement des chèques irréguliers par saisie de données à l'écran. Les saisies et la soumission du client doivent être effectuées avant les heures limites de décision indiquées ci-dessous.

7.4 Décision par défaut. Au moment de l'inscription au service, le service sera configuré de manière à ce que tous les chèques irréguliers n'ayant pas fait l'objet d'une décision avant les heures limites de décision indiquées ci-dessous soient payés automatiquement. Si le client souhaite que tous les chèques irréguliers n'ayant pas fait l'objet d'une décision soient refusés, il doit en convenir à l'avance par écrit avec Banque Royale.

7.5 Heures limites de décision. Les heures limites pour lesquelles les décisions quotidiennes doivent être saisies et soumises concernant les chèques irréguliers sont les suivantes :

- (i) en ce qui concerne les centres de traitement RBC autres que le centre de traitement d'Halifax, pour les chèques en dollars canadiens et en dollars américains tirés sur des comptes sans une entente de compensation USD, l'heure limite de la décision est 14 h, heure locale du centre de traitement RBC associé au compte le jour où la Banque Royale fournit l'avis relatif au chèque irrégulier, ou
- (ii) en ce qui concerne le centre de traitement d'Halifax, pour les chèques en dollars canadiens et en dollars américains tirés sur des comptes sans une entente de compensation USD, l'heure limite est 13 h, heure locale le jour où la Banque Royale fournit l'avis relatif au chèque irrégulier, ou
- (iii) pour les chèques en dollars américains tirés des comptes avec entente de compensation USD, 13 h (HE), le jour où la Banque Royale fournit l'avis relatif au chèque irrégulier.

Ces heures limites s'appliquent tous les jours ouvrables. L'heure limite plus serrée applicable aux chèques en dollars américains tirés sur des comptes avec entente de compensation USD permet à Banque Royale de respecter les limites de temps établies pour les refus de chèques aux États-Unis.

7.6 Images de chèques irréguliers illisibles ou non disponibles. Le client doit communiquer avec son représentant de service de Banque Royale pour obtenir une copie lisible du chèque irrégulier, si l'image chèque sur le site Web du service n'est pas disponible ou est illisible. Banque Royale remettra une copie lisible d'un chèque irrégulier dans l'heure suivant la confirmation par Banque Royale au client qu'elle a reçu l'avis selon lequel l'image sur le site Web du service n'est pas disponible ou est illisible.

7.7 Avis en retard. Si l'avis de Banque Royale relatif à un chèque irrégulier ou une copie lisible de celui-ci est mis à la disposition du client après 10 h 30 (HE), le client devra fournir ses directives dans l'heure suivant la disponibilité de l'avis ou de l'image chèque par Banque Royale ou l'heure limite de décision indiquée ci-dessous, selon la plus tardive de ces deux heures. Si l'heure limite de décision est passée, le client doit envoyer sa décision par télécopieur à son représentant de service de Banque Royale et la confirmer par téléphone. Banque Royale prendra les mesures nécessaires conformément aux instructions du client lorsqu'elle les aura reçues. Si l'instruction de refus de paiement d'un chèque irrégulier n'est pas

respectée parce que l'instruction du client est parvenue à Banque Royale après l'heure limite de décision, telle qu'elle est prolongée au présent article, le compte applicable sera facturé.

**7.8 Vérification des décisions de refus.** Le client doit examiner les comptes le jour suivant la remise d'une décision de refus pour confirmer que les écritures de contre-passation ont été traitées. Si le client n'est pas en mesure de repérer ou de reconnaître les écritures de contre-passation, il doit communiquer le jour même avec son représentant de service de Banque Royale. Banque Royale prendra des mesures en temps opportun en fonction de la décision du client de retourner les chèques irréguliers, en retournant les chèques irréguliers à l'institution financière qui les encaissés et en contre-passant les frais, le cas échéant, portés au compte approprié pour les chèques. Les chèques encaissés hors de la province seront retournés le jour de la réception du chèque lui-même par la succursale de tenue du compte approprié. Pour les chèques en dollars US, consultez la note ci-dessous concernant les retards dans la réception des chèques par Banque Royale au Canada.

**8. Chèques en dollars américains tirés sur des comptes avec une entente de compensation USD.** Il est possible que, pour des raisons indépendantes de la volonté de Banque Royale, les avis ou l'avis de directives de refus ne soient pas reçus assez tôt pour permettre le respect des échéances de refus aux États-Unis. Par exemple, il peut s'agir d'un retard dans la réception par Banque Royale du chèque au Canada un jour autre qu'un jour ouvrable. Banque Royale ne pourra être tenue responsable des pertes subies par le client ou toute autre personne si Banque Royale a fourni un avis en retard relativement à des chèques encaissés par une institution financière américaine et présentés à Banque Royale par la Federal Reserve Bank of New York, ou pour tout autre retard d'avis à une institution financière américaine de la décision du client à l'égard du paiement ou du refus d'un chèque irrégulier.

**9. Retrait d'un compte.** Le client peut retirer un compte du service en remettant à la Banque Royale un préavis écrit trente (30) jours avant la date de prise d'effet du retrait ou de la résiliation. Banque Royale peut retirer un compte du service immédiatement, à tout moment, en remettant un avis écrit au client.