



# Convention régissant la carte-client

## Portée de la présente convention

La présente Convention régissant la carte-client (la « convention ») décrit les modalités applicables à l'utilisation de votre carte-client RBC Banque Royale®, qu'elle soit utilisée conjointement ou non avec votre numéro d'identification personnel (NIP). Elle remplace toute Convention régissant la carte-client antérieure. Elle s'applique également à toute carte-client de remplacement que nous émettons à votre intention.

Dans la présente 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. Nous vous demandons de la lire attentivement.

Sélectionner un NIP ou signer, activer ou utiliser une carte-client signifie que vous avez reçu et lu la présente convention et que vous en acceptez les modalités. Vous utiliserez votre carte-client et votre NIP selon les modalités de la présente convention et toute autre modalité ou condition que nous pouvons vous communiquer de temps à autre.

## Termes utilisés dans la présente convention

Dans la présente convention, les termes « vous », « votre » et « vos » désignent le client dont le nom figure sur la carte-client.

Dans la présente convention, les termes « nous », « notre » et « nos » désignent la Banque Royale du Canada et les sociétés membres de RBC® qui pourraient également émettre une carte-client à votre intention.

« **carte-client** » désigne votre carte-client RBC Banque Royale, communément appelée carte de débit et de toute autre carte qui, selon nos indications, est assujettie à la présente convention au moment de son émission. La carte-client comprend l'utilisation du numéro de votre carte-client seul. Elle ne comprend pas la carte Visa® Débit RBC virtuelle.

« **compte** » désigne un compte auprès de nous et qui est accessible au moyen d'une carte-client.

« **émetteur de facture** » désigne un service public, une entreprise ou une autre partie qui a pris des dispositions auprès de nous pour le règlement des factures au moyen d'une carte-client.

« **GAB** » désigne un guichet automatique bancaire.

« **NIP** » désigne le numéro d'identification personnel confidentiel que vous choisissez pour votre carte-client.

« **PDV** » désigne le point de vente ou l'endroit où vous achetez des biens ou des services.

« **perte** » désigne toute perte subie par vous ou par nous à la suite de l'utilisation non autorisée de votre carte-client, notamment un retrait ou un virement de fonds, un débit ou toute autre opération sur le compte.

## Vos droits et obligations comme client utilisateur de votre carte-client

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

- Pour 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 qui accepte les paiements par carte de débit.
- Pour faire un retrait d'espèces ou un dépôt, payer une facture ou virer des fonds d'un compte à un autre à un GAB.
- Pour vous identifier lorsque vous nous présentez une demande de service.
- Pour autoriser les opérations que vous effectuez dans nos succursales ou par l'intermédiaire des Services bancaires par téléphone, du service Banque en direct ou des Services bancaires mobiles.

*En plus de la présente convention, votre Convention d'accès électronique régit l'utilisation de votre numéro de carte-client avec votre mot de passe de Banque en direct de RBC Banque Royale lorsque vous effectuez vos opérations auprès de Banque en direct ou des Services bancaires mobiles.*

## Numéro d'identification personnel

Votre NIP est une combinaison de chiffres ou de lettres que vous choisissez vous-même ; il est exclusivement réservé à votre usage. Nous vous montrerons comment choisir votre NIP et comment le modifier. Votre NIP constitue votre signature électronique. Il vous identifie comme étant l'utilisateur autorisé de la carte-client. Nous traiterons votre NIP comme une autorisation de votre part lorsque vous l'utiliserez avec votre carte-client. Les instructions reçues ou les opérations réalisées au moyen de votre carte-client et de votre NIP auront la même portée juridique que si vous les aviez signées en bonne et due forme. Il est possible que, pour certaines opérations, nous vous permettions d'utiliser votre carte-client sans fournir de NIP, auquel cas vous aurez les mêmes droits et responsabilités que si vous aviez utilisé votre carte-client avec votre NIP. Nous vous indiquerons les services et les comptes auxquels vous pouvez accéder avec votre carte-client et votre NIP et ceux auxquels vous pouvez accéder uniquement avec votre carte-client.

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. Sélectionnez un NIP qui ne peut être deviné facilement. Les combinaisons de NIP formées à l'aide 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 devinées et ne doivent pas être utilisées.

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. La section Responsabilité relative aux pertes de la présente convention indique vos responsabilités à cet égard.

## Protection de votre carte-client et de votre NIP

Vous devez prendre des précautions raisonnables pour préserver la sécurité de votre carte-client et de votre NIP. Entre autres :

- Assurez-vous de toujours voir votre carte-client lorsque vous l'utilisez pour faire une opération à un PDV.
- 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 au GAB ou à un terminal de paiement.
- N'oubliez pas de reprendre votre carte-client et votre relevé après avoir effectué une opération.
- Consultez régulièrement vos relevés de compte et vos soldes afin de vérifier que toutes les opérations ont été comptabilisées comme il se doit. Si des écritures ne concordent pas exactement avec des opérations, comme des opérations omises ou additionnelles, vous devriez vous adresser à votre succursale ou communiquer avec nous immédiatement.
- **Mémorisez votre NIP.** N'écrivez pas votre NIP sur votre carte-client.
- Si vous devez garder une preuve écrite de votre NIP, ne la conservez pas au même endroit que votre carte-client et prenez les mesures raisonnables pour cacher ou dissimuler votre NIP afin que personne d'autre ne puisse facilement deviner qu'il s'agit de votre NIP.

Pour plus de protection, il est recommandé de changer votre NIP de temps en temps. Vous pouvez le modifier à n'importe quel GAB de RBC. Si vous avez oublié votre NIP, rendez-vous simplement à une succursale RBC Banque Royale pour le réinitialiser.

## Carte-client perdue ou volée

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

Vous pouvez nous appeler 24 heures par jour sans frais au 1-800 ROYAL® 1-2 (1 800 769-2512). Si vous êtes à l'extérieur de l'Amérique du Nord, veuillez nous appeler à frais virés au 506 864-2275.

Vous pouvez aussi signaler la perte ou le vol de votre carte-client dans RBC Banque en direct.

Si vous avez égaré votre carte-client, vous devez la bloquer sans tarder. Utilisez l'appli Mobile RBC ou RBC Banque en direct pour le faire. Ainsi, vous n'aurez pas à craindre qu'elle soit utilisée frauduleusement et vous n'aurez pas à la faire annuler. Il est tout aussi facile de la débloquent. Vous pouvez bloquer temporairement votre carte-client, n'importe quand.

Vous n'êtes pas responsable des opérations découlant de la perte ou du vol de votre carte-client qui ont lieu **après** que vous nous avez fait part de la perte ou du vol de celle-ci.

## Voyages à l'extérieur du Canada

Lorsque vous voyagez à l'extérieur du Canada, vous pouvez effectuer des retraits en devises 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 n'acceptent que les NIP à quatre chiffres. Vous devriez en tenir compte au moment de choisir votre NIP.

## Établissement des limites

Nous établissons les limites qui s'appliqueront à l'utilisation de votre carte-client. Nous pouvons modifier n'importe laquelle de ces limites, ou en établir de nouvelles, avec ou sans préavis. Certaines de ces limites sont des limites quotidiennes. Il s'agit du montant maximum que vous pouvez retirer en espèces ou de la limite d'achat ou de virement de vos comptes au moyen de votre carte-client un jour donné. Nous vous indiquerons quelles sont certaines de vos limites courantes lorsque nous vous enverrons votre carte-client. Lorsque cela est possible, nous vous permettrons de choisir les limites qui conviennent le mieux à vos besoins, à l'intérieur d'un intervalle de limites applicables que nous établissons.

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 ou en communiquant avec nous.

Voici certaines des limites applicables à l'utilisation de votre carte-client :

1. **Retraits en espèces** : Il s'agit de la limite quotidienne pour les retraits en espèces effectués dans des GAB de RBC Banque Royale, dans des GAB arborant le logo Interac® ou PLUS ou à tout autre guichet appartenant à un réseau dont fait partie RBC Banque Royale. Dans le cas d'un retrait en devises, la contre-valeur en dollars canadiens (établie par RBC Banque Royale au moment du retrait) est utilisée pour déterminer si le montant du retrait est supérieur à la limite quotidienne.
2. **Fonds immédiatement disponibles** : Il s'agit de la portion quotidienne des dépôts effectués à un GAB de RBC Banque Royale ou au moyen des Services bancaires mobiles 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 en 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 facture** : Votre limite pour le paiement des factures acceptées par les GAB de RBC Banque Royale, le service Banque en direct, les Services bancaires mobiles et les Services bancaires par téléphone.
4. **Achats aux points de vente** : Il s'agit de votre limite quotidienne disponible pour les achats effectués avec votre carte-client que vous maintenez ou avez téléchargée sur un Portefeuille mobile.
5. **Paiements et virements numériques** :
  - Virement Interac®
  - Virement à un autre client RBC Banque Royale ou Canada
  - Envois internationaux de fonds RBC
  - Autres solutions de paiement numériques
  - Virements intercomptes

## Nota :

**Dépôt** : Des montants de 500 000 \$ et moins peuvent être déposés dans vos comptes de dépôt aux GAB de RBC Banque Royale ou au moyen des Services bancaires mobiles. Les effets déposés dans les GAB ou au moyen des Services bancaires mobiles 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. Des fonds sont disponibles immédiatement, à concurrence de la limite de déblocage des fonds non vérifiés. Les chèques postdatés déposés dans un GAB ou un guichet automatique ne peuvent être encaissés et peuvent être retournés, entraînant un retard de réception de crédit.

**Opérations en succursale :** Aucune limite ne s'applique aux opérations de retrait autorisées au moyen de la carte client dans une succursale RBC Banque Royale.

**Virement :** Vous pouvez effectuer des virements à partir de vos comptes de dépôt en utilisant les GAB de RBC Banque Royale, le service Banque en direct, les Services bancaires mobiles ou les Services bancaires par téléphone. Le montant des virements ne peut pas dépasser le solde disponible dans votre compte.

**Paiement de facture :** La limite pour le paiement des factures acceptées par les GAB, le service Banque en direct, les Services bancaires mobiles et les Services bancaires par téléphone de RBC Banque Royale est de 99 999 \$. Aucun paiement ne peut dépasser cette limite.

#### **Paiements sans contact par Débit Interac®**

Il s'agit d'une fonction sans contact ajoutée à votre carte-client qui vous permet de régler vos achats ou vos opérations de débit aux terminaux PDV des commerçants au Canada dotés d'un lecteur qui accepte le paiement sans contact Interac. Les limites qui s'appliquent aux opérations sans contact au PDV sont affichées 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. De même, s'il s'agit d'un paiement sans contact par Débit Interac que vous effectuez à l'aide de la carte-client sur votre Portfeuille mobile, vous devrez entrer votre code d'accès. Une fois l'opération effectuée avec succès, le nombre de vos achats ou opérations sans contact à des PDV qui acceptent le paiement sans contact par Débit Interac rétabli à zéro.

#### **Responsabilité relative aux pertes**

Vous êtes responsable de toute utilisation autorisée d'une carte-client valide.

Vous **êtes** responsable de toutes les pertes découlant des situations suivantes :

- Vous autorisez quelqu'un d'autre à utiliser votre carte-client ;
- 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 **n'êtes pas** responsable des pertes découlant de circonstances indépendantes de votre volonté, notamment :

- les pertes découlant de problèmes ou erreurs techniques ou de toute autre difficulté informatique ;
- les situations où nous avons la responsabilité d'empêcher l'utilisation non autorisée de votre carte-client, par exemple après une déclaration de perte ou de vol ou après l'expiration ou l'annulation de la carte-client.

Si vous collaborez pleinement à toute enquête que nous ou les autorités publiques pourrions mener relativement à l'utilisation non autorisée de votre carte-client, vous **n'êtes pas** responsable des pertes se produisant dans les situations suivantes :

- Pertes découlant de votre contribution involontaire à l'utilisation non autorisée de votre carte-client par quelqu'un d'autre ;
- Pertes qui se produisent parce que vous avez été victime de fraude, de vol ou été contraint d'agir par la supercherie.

Vous **êtes** responsable des pertes, mais seulement jusqu'à concurrence du total des limites de retrait applicables à l'opération visant la perte, si vous contribuez à l'utilisation non autorisée de votre carte-client par quelqu'un d'autre. Vous contribuez à l'utilisation non autorisée de votre carte-client par quelqu'un d'autre en :

- divulguant volontairement votre numéro de carte de débit ou votre NIP à une autre personne ;
- écrivant votre NIP sur votre carte-client ou près de celle-ci ou en choisissant un NIP qui peut être deviné facilement (voir la section Numéro d'identification personnel de la présente convention) ;
- conservant une preuve écrite mal dissimulée de votre NIP ou sur ou près de votre carte-client (voir la section Numéro d'identification personnel de la présente convention) ;
- ne nous informant pas dans un délai raisonnable du vol, de la perte ou de l'utilisation incorrecte de votre carte-client ou si vous soupçonnez que quelqu'un d'autre utilise votre carte-client ou connaît votre NIP.

#### **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 nous engageons à offrir un degré de protection des consommateurs équivalent à celui offert par ce Code. Pour obtenir plus de renseignements sur le Code de pratique, consultez le [www.cba.ca](http://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.

#### **Interprétation et application de la présente convention**

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 hors du Canada) et aux lois applicables du Canada. Vous convenez qu'en cas de litige, les tribunaux de la province ou du territoire où vous êtes domicilié ont compétence pour entendre l'affaire et vous acceptez d'être lié par leurs décisions.

#### **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 PDV. Nous ne sommes pas non plus responsables des problèmes que vous pourriez avoir avec l'émetteur de facture lorsque vous utilisez votre carte-client pour payer une facture. Vous devez régler ces problèmes directement avec le commerçant ou l'émetteur de facture.

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 facture (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 facture 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 facture.

**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 facture ou des frais de retard ou pénalités d'intérêt qu'il pourrait vous imposer.**

#### **Frais d'administration**

Les frais d'administration pour le remplacement d'une carte-client et les opérations effectuées avec une carte-client ou un NIP sont indiqués dans la convention régissant votre compte. 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**

Si vous avez des questions ou avez besoin de renseignements supplémentaires sur la présente convention, téléphonez-nous au 1-800 ROYAL® 1-1 (1 800 769-2511). Veuillez noter qu'un processus de résolution des plaintes a été mis en place pour traiter ce type de problème. Nous vous donnerons plus de détails lorsque vous nous appellerez à ce sujet. Nous avons également à votre disposition une brochure intitulée « Comment adresser une plainte », qui explique la marche à suivre. Vous pouvez vous procurer un exemplaire de cette brochure à n'importe laquelle de nos succursales 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 (10) 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 présente convention à tout moment. Dans un tel cas, nous vous informerons au moins 30 jours avant la prise d'effet des changements. Nous vous informerons des changements effectués de l'une des façons suivantes : en vous envoyant un avis (écrit ou électronique) ou en affichant un avis dans toutes nos succursales, dans nos GAB ou sur le site Web de RBC. Si nous vous transmettons un avis écrit, nous l'enverrons à l'adresse indiquée dans nos dossiers. Si vous utilisez votre carte-client après la date d'effet d'une modification, cela signifie que vous avez accepté les changements.

#### **Résiliation de la présente convention**

Nous pouvons restreindre votre utilisation d'une carte-client ou mettre fin à la présente convention à tout moment sans vous en avertir si vous contrevenez à la présente convention ou si nous soupçonnons que votre carte-client est utilisée par une autre personne. Dans tous les autres cas, la présente convention peut être résiliée par vous ou par nous à tout moment, au moyen d'un avis écrit. Si la présente convention a pris fin, vos obligations se poursuivent jusqu'à ce qu'elles aient été remplies intégralement.

#### **Opérations en devises**

Lorsque vous utilisez votre carte-client pour faire un retrait dans une monnaie autre que le dollar canadien à un GAB situé à l'extérieur du Canada affichant le symbole du système PLUS, nous convertirons les montants retirés ainsi que les frais connexes qui peuvent être imposés par un tiers pour l'utilisation du GAB en dollars canadiens lorsque nous déduisons les fonds de votre compte. Nous convertirons 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 % plus un 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 ou GAB ou à la date de l'opération.

Si l'opération en devises est une opération à un PDV 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.

#### **Collecte et utilisation des renseignements personnels**

*La carte-client vous permet d'accéder à plusieurs de nos produits et services et de les utiliser. Lorsque vous accédez à ces produits et services et que vous les utilisez au moyen de votre carte-client, les dispositions relatives à la protection des renseignements personnels des conventions régissant ces produits et services s'appliquent également.*