

## Conditions d'utilisation

### CONTRAT SUR LES SERVICES BANCAIRES EN LIGNE À LA BANQUE NATIONALE

#### 1. NOS SERVICES BANCAIRES EN LIGNE

##### 1.1 Accès à nos services bancaires en ligne

Utilisez nos services bancaires en ligne à partir d'un appareil électronique (par exemple, un téléphone intelligent, une tablette ou un ordinateur).

Voici les différentes façons d'accéder à nos services bancaires en ligne :

- Rendez-vous sur le [bnc.ca](http://bnc.ca) et cliquez sur **Se connecter**
- Téléchargez notre application mobile sur votre cellulaire ou tablette
- Tapez [app.bnc.ca](http://app.bnc.ca) dans votre navigateur

Faites régulièrement la mise à jour de l'application mobile Banque Nationale pour profiter d'une meilleure expérience numérique, des nouveautés et d'une sécurité optimisée.

##### 1.2 Transactions bancaires en ligne

###### 1.2.1 Paiement de factures

Vous pouvez payer vos factures en ligne. Le paiement doit être fait au moins 3 jours ouvrables avant la date d'échéance de la facture.

Vous êtes responsable de valider le montant et les renseignements inscrits avant de faire le paiement et de payer les frais que votre fournisseur pourrait vous facturer en cas de retard.

Vous ne pouvez pas annuler le paiement de votre facture une fois le paiement fait. Vous devez contacter le fournisseur pour corriger la situation.

###### 1.2.2 Transfert de fonds

Vous pouvez transférer de l'argent en ligne entre vos comptes bancaires ou vers le compte d'une autre personne cliente de la Banque Nationale. Pour faire un transfert, vous devez fournir les renseignements exacts et vous assurer d'avoir les fonds suffisants dans votre compte. Des frais peuvent s'appliquer.

Vous ne pouvez pas annuler un transfert de fonds vers un compte d'une autre personne cliente de la Banque Nationale. Les fonds sont automatiquement transmis au destinataire.

###### 1.2.3 Virement *Interac*<sup>MD</sup>

Vous pouvez transférer des fonds en ligne à une autre personne en utilisant une adresse courriel ou un numéro de téléphone. Il peut y avoir un délai de traitement. Vous êtes responsable de vérifier le statut du virement. Voyez le statut dans votre historique de paiement.

Au moment de faire un virement, vous devez fournir des renseignements exacts et vous assurer que les fonds au compte sont suffisants. Des frais peuvent s'appliquer. Vous devez respecter le montant maximal et la limite quotidienne de virement en vigueur.

Nous retirons les fonds de votre compte dès que vous confirmez le virement. Nous conservons l'argent jusqu'à ce que le ou la destinataire accepte le virement, ou jusqu'à ce que le virement

soit annulé. Vous pouvez annuler le virement tant que les fonds ne sont pas déposés dans le compte du destinataire. Le virement peut aussi être annulé si le ou la destinataire le refuse ou dépasse le délai de 30 jours pour l'accepter.

#### 1.2.4 Virement international par Mastercard<sup>MD</sup> et Interac<sup>MD</sup>

Vous pouvez transférer des fonds à partir de vos comptes bancaires vers un destinataire à l'international. Pour faire un transfert, vous devez fournir les renseignements exacts et vous assurer d'avoir les fonds suffisants dans votre compte. Des frais peuvent s'appliquer. Vous devez respecter le montant maximal et la limite quotidienne de virement international en vigueur.

Vous ne pouvez pas annuler un transfert de fonds vers un destinataire à l'international. Les fonds sont automatiquement transmis au destinataire.

#### 1.2.5 Paiement mobile sans contact

Vous pouvez payer vos achats avec votre cellulaire en l'approchant du terminal du marchand. Avant d'utiliser le paiement mobile sans contact, assurez-vous d'avoir :

- une carte de paiement qui vous permet d'utiliser ce service
- ajouté les renseignements de votre carte de paiement à l'application Google Pay ou Wallet (Apple Pay) sur votre cellulaire
- activé le service de paiement mobile sans contact.

Pour en savoir plus, clavardez avec notre assistant virtuel, disponible dans nos services bancaires en ligne, en inscrivant : **payer avec mon téléphone**.

#### 1.2.6 Dépôt numérique

Vous pouvez déposer un chèque dans votre compte à l'aide d'un téléphone intelligent ou d'une tablette à partir de notre application mobile. L'appareil utilisé doit posséder une caméra pour pouvoir prendre le chèque en photo.

Lorsque vous déposez un chèque avec l'application mobile Banque Nationale ou à un guichet de la Banque Nationale, une partie du montant peut être utilisée immédiatement. Le reste est gelé jusqu'à un maximum de 6 jours ouvrables. Le montant et la durée des fonds gelés dépendent de votre cote de retrait sur dépôt.

Nous pouvons refuser un chèque déposé ou vous demander de nous remettre le chèque original.

Assurez-vous de conserver votre chèque original pendant 15 jours.

Pour plus d'informations, clavardez avec notre assistant virtuel, disponible dans nos services bancaires en ligne, en inscrivant : **dépôt numérique**.

#### 1.2.7 Consentement à la communication par voie électronique

Vous consentez à recevoir, dès maintenant, par voie électronique, notamment dans nos services bancaires en ligne, dans toute autre plateforme numérique de la Banque Nationale ou par courriel, tout document, communication ou tout autre renseignement lié aux produits et services financiers que vous détenez avec nous ou auxquels vous pouvez adhérer. Ces documents vous seront transmis au fur et à mesure que nous les rendrons disponibles par voie électronique.

Vous pourriez recevoir par voie électronique : les avis et les relevés liés à vos produits, les confirmations de transaction, les relevés de portefeuille, les prospectus, les aperçus de fonds, des messages de services, les contrats pour obtenir un de nos produits ou services financiers, ou tout autre document, communication et autres renseignements.

Nous vous aviserons de la réception d'un nouveau relevé ou d'un nouveau document par courriel.

Nous considérons que vous avez reçu le document dès qu'il est envoyé par nos systèmes.

Vous êtes responsable de :

- conserver une copie des documents que nous vous transmettons,
- mettre à jour vos coordonnées, incluant votre adresse courriel.

Les documents sont disponibles via nos services bancaires en ligne pour une période de sept ans, à l'exception des documents déposés dans la voûte d'échange, qui sont disponibles durant 180 jours. Vous acceptez aussi de recevoir des documents transmis par voie électronique de la part de :

Banque Nationale du Canada, Société de fiducie Natcan, Trust Banque Nationale inc., Financière Banque Nationale inc. (FBN), Assurance-vie Banque Nationale, compagnie d'assurance-vie et Banque Nationale Investissements inc (BNI).

À la discrétion de la Banque Nationale et ses filiales, dans les cas prévus par la loi et la réglementation, vous pouvez choisir de recevoir certains documents par la poste. Vérifiez vos paramètres via nos services en ligne. Des frais peuvent s'appliquer.

Vos préférences d'envoi auprès de FBN seront respectées.

Si vous souhaitez révoquer votre consentement, vous pouvez communiquer avec nous en tout temps.

#### 1.2.8 Voûte d'échange

La voûte d'échange est un espace sécuritaire pour échanger des documents en format électronique entre la Banque Nationale et vous. La voûte est disponible dans votre banque en ligne et l'application mobile Banque Nationale. Pour plus d'informations, clavardez avec notre assistant virtuel, disponible dans nos services bancaires en ligne, en inscrivant : **ma voûte d'échange**.

## 2. FRAIS

Des frais peuvent s'appliquer aux transactions faites à partir de nos services bancaires en ligne. Vous êtes responsable de consulter le Guide de tarification ou votre contrat. Pour plus d'informations, clavardez avec notre assistant virtuel, disponible dans nos services bancaires en ligne, en inscrivant : **connaître les frais de mon compte**.

## 3. DROITS, OBLIGATIONS ET ENGAGEMENTS DE LA BANQUE NATIONALE

### 3.1 Limite de responsabilité

Nous ne sommes pas responsables :

- des pertes ou des dommages découlant de ce contrat, à moins qu'ils résultent d'une faute lourde ou intentionnelle de notre part
- d'une perte résultant d'un cas de force majeure, d'un acte de cybercriminalité ou de cybermenace, d'une défaillance technique, d'une non-disponibilité de nos systèmes ou de tout autre événement indépendant de notre volonté, à moins qu'ils résultent d'une faute lourde ou intentionnelle de notre part
- des dommages indirects, consécutifs, spéciaux et punitifs lorsqu'applicable.

Nous ne sommes pas responsables d'une perte ou d'un dommage résultant :

- d'une fraude ou d'une activité non autorisée commise par vous ou par un autre détenteur dans votre compte
- de votre défaut de respecter nos directives
- de renseignements fournis ou des instructions transmises qui sont incomplets, inexacts ou trompeurs
- d'un retard dans notre traitement d'une de vos demandes lorsque le retard est indépendant de notre volonté
- de tout partage de vos renseignements personnels avec un tiers et de l'accès à nos services par ce tiers
- de nos services (incluant la disponibilité de ceux-ci)
- du réseau Internet
- du réseau que vous utilisez avec votre appareil
- de la protection de l'information échangée de façon électronique
- des gestes posés par des tiers
- des logiciels ou des applications
- des appareils que vous utilisez.

Par contre, en cas de fraude dans votre banque en ligne ou l'application mobile Banque Nationale, nous vous rembourserons en entier la perte à votre compte si vous respectez les conseils de sécurité et que votre responsabilité n'est pas en cause. Apprenez-en plus sur notre garantie tranquillité d'esprit à la section *3.3 Remboursement en cas de fraude* de ce document.

### **3.2 Partage de données**

Vous devez en tout temps assurer la confidentialité de vos identifiants de connexion et de vos mots de passe. Si vous partagez vos renseignements personnels (y compris vos renseignements financiers et vos identifiants de connexion) avec un tiers, comme une application ou un partenaire externe, vous devez vous assurer que ce tiers est véritable et fiable.

Prenez connaissance des conditions d'utilisation et des règles de confidentialité et de sécurité de ce tiers. Vous devez bien comprendre vos obligations et votre responsabilité à son égard. Nous ne sommes pas responsables des pertes qui découlent de ce partage de renseignements.

Modifiez votre identifiant de connexion et votre mot de passe immédiatement après avoir cessé d'utiliser les services de ce tiers.

Pour des raisons de sécurité et des raisons touchant nos systèmes, nous avons le droit d'empêcher des tiers d'accéder à vos comptes.

### **3.3 Remboursement en cas de fraude**

Vous bénéficiez de notre garantie tranquillité d'esprit pour nos services bancaires en ligne. Cette garantie prévoit le remboursement d'une perte à votre compte si vous respectez les conseils de sécurité et que votre responsabilité n'est pas en cause. Lisez ces conseils dans la section *Prévention de la fraude* disponible sur nos services bancaires en ligne et sur le [bnc.ca](http://bnc.ca).

Cette garantie couvre seulement la perte au compte et s'applique si, après vérification : vous avez respecté les conseils de sécurité, vous avez été victime d'une fraude, vous n'avez pas autorisé une transaction, vous nous avez avisés immédiatement, et vous avez collaboré à toute enquête.

Nous n'offrons aucune autre garantie relativement : à nos services (incluant leur disponibilité), aux cybermenaces ou autres méfaits, aux réseaux Internet, aux réseaux auxquels vous vous connectez avec votre appareil, à la protection des renseignements échangés par voie électronique, aux activités d'autres personnes, aux logiciels ou applications, aux appareils que vous utilisez, aux codes malveillants, aux virus ou parasites informatiques et aux programmes non autorisés.

### **3.4 Contrôle de votre accès**

Nous pouvons suspendre, annuler ou bloquer l'accès à un compte et à nos services bancaires en ligne à tout moment et/ou en cas de cybermenace ou de méfait visant nos systèmes.

## **4. VOS OBLIGATIONS ET ENGAGEMENTS**

### **4.1 Mesures de sécurité**

Vous devez :

- suivre les consignes de sécurité communiquées par la Banque Nationale
- protéger votre identifiant et votre mot de passe
- prendre des mesures raisonnables lorsque vous entrez votre mot de passe et le modifier sans délai si vous soupçonnez qu'il a été décelé
- utiliser un mot de passe unique, difficile à deviner et différent de vos autres informations personnelles (adresse, numéro de téléphone, numéro d'assurance sociale ou date de naissance)
- utiliser un mot de passe différent si vous possédez plusieurs cartes avec la Banque Nationale et autres institutions financières
- faire les validations nécessaires avant d'effectuer une transaction afin de vous assurer de la légitimité des actions demandées
- collaborer efficacement lors d'une investigation, en fournissant les informations requises et en posant les actions nécessaires pouvant aider l'enquête.

Vous devez nous aviser immédiatement :

- si vous soupçonnez qu'une personne connaît votre mot de passe ou utilise votre compte sans votre autorisation
- si vous croyez que votre appareil n'est plus sécuritaire
- si vous soupçonnez qu'il y a de la fraude sur votre compte.

Vous êtes responsable des transactions faites dans votre compte tant que nous n'avons pas été informés de la situation. Vous pourriez devoir rembourser les pertes.

Pour plus d'informations, consultez la section *Prévention de la fraude* via nos services bancaires en ligne ou sur le bnc.ca. Vous pouvez aussi clavarder avec notre assistant virtuel en inscrivant : **prévention de la fraude**.

#### **4.2 Authentification**

Votre mot de passe permet de vous identifier. Il sert de signature électronique pour confirmer vos transactions. Votre mot de passe est confidentiel et vous êtes responsable de le garder confidentiel, tout comme votre identifiant de connexion. Si vous les divulguez à un tiers dans le but de partager vos renseignements personnels, consultez la section *3.2 Partage de données* de ce document. Vous devez nous aviser immédiatement si vous croyez qu'une personne non autorisée agit en votre nom.

Nous ne sommes pas tenus de demander des renseignements personnels additionnels afin de vous authentifier. Nous pouvons donc nous fier à toute communication par voie électronique qui provient de vous ou qui semble provenir de vous, et que nous croyons authentique.

Vous pouvez utiliser nos services en ligne grâce à vos données biométriques (la reconnaissance faciale ou vos empreintes digitales), sans avoir à utiliser votre numéro d'identification personnel (NIP).

#### **4.3 Utilisation de nos services bancaires en ligne**

Il est interdit d'utiliser nos services bancaires en ligne :

- de façon illégale, frauduleuse, abusive ou malveillante. Par exemple, en volant l'identité d'une autre personne ou d'une entreprise
- pour porter atteinte à la sécurité de nos services, à leur intégrité, à leur rendement ou à toute autre caractéristique
- en vous servant d'un accès automatisé ou non autorisé à nos services
- à l'aide d'une activité d'ingénierie inverse à l'égard du code source d'une application ou d'une autre technologie.

#### **4.4 Propriété intellectuelle de la Banque Nationale**

Vous ne pouvez pas utiliser nos marques, incluant nos logos, applications, logiciels, codes sources et contenus Internet, à des fins commerciales ou toute autre fin, sans notre consentement préalable écrit. Vous ne pouvez pas les vendre, copier, reproduire, publier ou autrement les diffuser, télécharger, afficher, distribuer, modifier ou en faire tout autre usage non prévu aux présentes conditions d'utilisation.

Nous ou nos partenaires détenons tous les droits de propriété intellectuelle sur les pages de nos sites web, les écrans accessibles par nos services en ligne, les logos et autres marques de commerce, les textes, images, illustrations, caractéristiques visuelles et combinaisons de caractéristiques visuelles, extraits sonores et visuels qui apparaissent sur nos services en ligne, les logiciels, applications, programmes et codes, tout autre actif de propriété intellectuelle, sans limitation.

#### **4.5 Propriété intellectuelle des tierces personnes**

D'autres personnes peuvent détenir les droits de propriété intellectuelle sur des applications ou d'autres technologies utilisées en lien avec nos services bancaires en ligne. Vous n'avez pas l'autorisation de copier ces applications et technologies, de les communiquer, de les rendre accessibles ou en faire tout autre usage non prévu aux présentes conditions d'utilisation.

## **4.6 Votre responsabilité**

Vous êtes responsable des dommages découlant de votre utilisation de nos services en ligne, de tout partage de vos renseignements personnels (y compris vos renseignements financiers et vos identifiants de connexion) avec un tiers et du non-respect des conditions de ce contrat.

Dans ces situations, vous vous engagez à nous protéger et à nous indemniser. Si votre façon d'utiliser une application ou une technologie cause des dommages à une autre personne ou entreprise, vous en assumez aussi les conséquences.

## **5. CONDITIONS GÉNÉRALES**

### **5.1 Modification au contrat**

Nous pouvons en tout temps modifier ce contrat, incluant les clauses suivantes : nos services bancaires en ligne, le consentement à la communication par voie électronique, les frais, les droits, obligations et engagements de la Banque Nationale, vos obligations et engagements, les conditions générales, les clauses légales, vos renseignements personnels, nos coordonnées et le règlement des plaintes.

Nous vous aviserons par voie électronique 30 jours avant la date de modification au contrat. Une modification à ce contrat ne crée pas un nouveau contrat. Les clauses non modifiées continuent de s'appliquer. Si vous utilisez nos services bancaires en ligne après l'entrée en vigueur d'une modification, nous considérons que vous en avez pris connaissance et que vous l'avez acceptée.

Vous pouvez refuser une modification en tout temps en mettant fin à ce contrat.

### **5.2 Fin du contrat**

Vous pouvez mettre fin à ce contrat en tout temps. Vous pouvez aussi suspendre vos services bancaires en ligne à tout moment en nous contactant.

Nous pouvons mettre fin à ce contrat en tout temps en vous informant par écrit dans un délai raisonnable.

Nous pouvons mettre fin à ce contrat en tout temps et sans vous informer dans les cas suivants :

- Une autorité réglementaire ou les lois applicables l'exigent.
- Nous avons des motifs raisonnables de croire que vous utilisez votre compte ou nos services bancaires en ligne de manière inappropriée, non autorisée, illégale ou abusive.
- Vous compromettez la sécurité de nos systèmes.
- Nous établissons qu'un changement défavorable dans votre situation financière est susceptible de survenir et d'affecter un service.
- Dans un cas de force majeure.

## **6. LOIS APPLICABLES**

Ce contrat est régi et doit être interprété conformément au droit en vigueur dans la province ou dans le territoire où vous résidez. Seuls les tribunaux de cette province ou de ce territoire ont la compétence au sujet de ce contrat. Si vous résidez à l'extérieur du Canada, le droit en vigueur au Québec régit ce contrat.

## **7. VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**

La [Politique de protection des renseignements personnels](#) s'applique pour l'utilisation et la communication de tout renseignement recueilli, et pour la façon dont la Banque Nationale et ses filiales recueillent les renseignements. Cette Politique s'applique tant et aussi longtemps que nous détenons vos renseignements, y compris après la fin de notre relation d'affaires.

Vous pouvez obtenir des informations concernant la protection de vos renseignements personnels en consultant : tout contrat conclu avec nous, notre Politique de protection des renseignements personnels et notre Politique sur les données numériques disponibles via nos services bancaires en ligne.

## **8. NOS COORDONNÉES**

Vous pouvez nous joindre par téléphone au 1 888 835-6281 ou par courriel à [telnat@bnc.ca](mailto:telnat@bnc.ca).

## **9. RÈGLEMENT DES PLAINTES**

Pour tout savoir sur notre procédure de traitement des plaintes, consultez le [bnc.ca](http://bnc.ca), clavardez avec notre assistant virtuel ou appelez-nous au 1 888 835-6281.

### **Annexe A**

Les conditions prévues dans cette annexe s'appliquent lorsque vous utilisez le service de regroupement de comptes. Ces conditions s'ajoutent aux conditions d'utilisation.

#### **1. Notre service de regroupement de comptes**

##### **A. Description du service**

Notre service de regroupement de comptes permet d'accéder aux données provenant de vos comptes ouverts auprès d'autres fournisseurs autorisés (comptes externes). Il permet également de récupérer ces données, de les regrouper, de les organiser et de les afficher avec les données relatives à vos comptes de la Banque Nationale. Nous récupérons ces données seulement pour offrir ce service.

##### **B. L'accès à vos comptes externes**

Pour nous permettre d'accéder aux données provenant de vos comptes externes et récupérer les données nécessaires pour ce service, vous devez nous fournir votre identifiant de connexion et votre mot de passe. Ces informations confidentielles sont conservées sous forme chiffrée. Vous devez vous assurer qu'elles soient exactes et à jour en tout temps.

Vous reconnaissez et vous acceptez que lorsque nous accédons aux données de vos comptes externes et que nous récupérons les données nécessaires au service, nous agissons en votre nom seulement. Vous confirmez que vous êtes le détenteur légitime ou un utilisateur autorisé des comptes externes que vous nous demandez de regrouper.

Vous reconnaissez et acceptez que nous pouvons périodiquement accéder à ces comptes externes pour mettre à jour vos données.

Nous pouvons utiliser, modifier, afficher ou créer de nouvelles données à partir de celles que nous récupérons.

##### **C. Service de regroupement de tiers**

Si vous autorisez des tiers à accéder à vos comptes sur nos services en ligne, vous nous donnez l'autorisation de permettre aux services de regroupement de comptes de tiers d'accéder à toutes vos données, y compris celles des comptes externes qui y sont déjà regroupées.

Malgré ce qui précède, vous comprenez que nous ne sommes pas responsables des données que ces tiers récupèrent et que nous avons le droit d'empêcher ces tiers d'accéder à vos comptes sur nos services en ligne à tout moment, notamment pour protéger votre sécurité et celle de nos plateformes.

#### **D. Vos obligations avant d'utiliser le service**

Avant d'utiliser ce service, vous devez vérifier si vos fournisseurs de comptes externes nous autorisent à utiliser vos identifiants de connexion et votre mot de passe pour accéder aux données de vos comptes externes. Vous comprenez et acceptez les risques associés au service et votre responsabilité concernant la divulgation de vos identifiants de connexion. Les données regroupées et tout autre contenu sont affichés selon l'état et la disponibilité. Les données affichées par ce service le sont à titre informatif seulement et peuvent ne pas refléter vos opérations les plus récentes ou ne pas être exactes ou complètes. Nous ne fournissons pas de conseils liés à ce service.

#### **E. Limites de responsabilité**

Nous ne sommes pas responsables des dommages indirects, consécutifs, spéciaux ou punitifs résultant de l'utilisation de ce service ou de l'incapacité de l'utiliser, des frais pour obtenir des produits et services, de remplacement de produits, de données, de renseignements ou de services achetés ou obtenus, de messages reçus ou d'opérations conclues au moyen de ce service, de l'accès non autorisé à vos données ou de la modification de celles-ci, de déclarations ou d'agissements de qui que ce soit sur ce service, du fait que vous n'avez pas respecté les conditions d'utilisation ou d'autres conditions imposées par vos fournisseurs de comptes externes, et de toute autre question liée à ce service.

#### **F. Votre droit de mettre fin au service**

À tout moment, vous pouvez révoquer l'autorisation que vous nous avez donnée pour ce service.