



## **Partie 1 – Produits et services H&R Block Impôts Plus**

### **1.1 Convention relative au service électronique H&R Block Payez avec votre remboursement<sup>MC</sup> – Modalités.**

Il s'agit d'une convention conclue entre H&R Block Canada, Inc. et vous. Elle énonce les modalités expresses aux termes desquelles H&R Block vous fournit le service électronique Payez avec votre remboursement.

### **1.2 Service électronique H&R Block Payez avec votre remboursement<sup>MC</sup> – Foire aux questions**

### **1.3 Carte Avantage Mastercard<sup>MD</sup> prépayée H&R Block – Foire aux questions**



## **Partie 2 – Services Banque DirectCash**

### **2.1 Convention relative au compte de dépôt à DCBank – Modalités**

Cette convention relative au compte de « dépôt seulement » est signée par vous et la Banque DirectCash (« DCBank »). Le compte de dépôt est un compte de base qui ne permet que les dépôts. Ce compte facilite le transfert de fonds entre l'Agence du revenu du Canada ou Revenu Québec, votre carte Avantage H&R Block prépayée et votre compte bancaire personnel. Cette convention donne un aperçu des frais et des modalités du compte.

### **2.2 Convention avec le titulaire de carte de DCBank – Modalités**

Cette convention est conclue par vous et DCBank. Elle donne un aperçu des frais, des fonctionnalités et des modalités de la carte Avantage prépayée H&R Block délivrée par DCBank.

### **2.3 Convention du titulaire de carte de DCBank – Modalités (résidents du Québec seulement)**

Cet article présente les modifications qui doivent être apportées à certaines sections de la convention du titulaire de carte de DCBank décrite à la section 2.2, la législation qui s'applique aux titulaires de carte prépayée dans la province de Québec étant différente.

### **2.4 Renseignements sur DCBank – Ouverture d'un compte bancaire**

Cet article décrit les caractéristiques de votre compte de dépôt seulement à DCBank.



**PARTIE 1 –  
Produits et services H&R Block Impôts Plus**

## **1.1 Service électronique H&R Block Payez avec votre remboursement<sup>MC</sup> – Modalités.**

H&R Block Canada, Inc. offre le service électronique H&R Block Payez avec votre remboursement (« e-PAVR ») selon les modalités expresses qui sont présentées ci-dessous. En adhérant au service e-PAVR, vous acceptez les présentes modalités et concluez une convention (la « présente convention ») avec H&R Block relativement à la prestation du service e-PAVR conformément à ces modalités.

Le service e-PAVR vous est offert du fait que vous avez droit à des remboursements anticipés d'impôt fédéral et provincial. Le service e-PAVR est offert par H&R Block et Direct-Cash Bank (« DCBank »), banque de l'annexe 1 à charte fédérale assurée par la Société d'assurance-dépôts du Canada (la « SADC ») située à Calgary, en Alberta, au Canada. Vous devez aussi conclure une convention relative à un compte de dépôt avec DCBank. Dans les présentes modalités et la présente convention attestant que vous acceptez celles-ci, « H&R Block » désigne H&R Block Canada, Inc. et chacun des membres de son groupe, de ses sociétés mères, de ses filiales, de ses mandataires, de ses successeurs et de ses ayants droit, directs et indirects, ainsi que leurs franchisés.

Le service e-PAVR requiert l'ouverture d'un compte de « dépôt seulement » en votre nom à DCBank (le « Compte de dépôt »), auquel vous donnez des instructions de déposer votre (vos) remboursement(s). Vous comprenez que les frais de préparation de déclarations de revenus dus à H&R Block ne deviennent pas exigibles et payables avant que les services de H&R Block n'aient été rendus au complet, soit lorsque vos fonds sont crédités au Compte de dépôt et les déboursements sont effectués conformément à vos instructions. À la réception de votre (vos) remboursement(s) de l'Agence de revenu du Canada (« ARC ») ou de Revenu Québec (« RQ ») (individuellement ou collectivement appelées les « Autorités fiscales »), vous préautorisez de façon irrévocable DCBank à débiter le montant de vos frais de préparation d'impôt et à transférer ce montant à H&R Block. Une fois que les frais applicables sont déboursés conformément à vos instructions, vous avez le choix de recevoir le solde de vos fonds de l'une de trois façons : (1) par un crédit à une carte prépayée H&R Block Avantage Mastercard<sup>MD</sup> émise par DCBank (la « carte de remboursement »); (2) par un virement électronique INTERAC à un compte bancaire de votre choix (le « Virement électronique »); ou (3) par un autre mode de paiement offert à ce moment. DCBank vous facturera des frais en rapport avec l'ouverture du Compte de dépôt, et elle peut payer à H&R Block une portion de ces frais à titre de rémunération pour des services que H&R Block lui rend à titre agent en rapport avec le Compte de dépôt. Tous frais payables à DCBank est divulgué dans les contrats qui interviennent entre vous et DCBank à cet égard. DCBank ne participe pas à la prestation de services fiscaux qui vous sont fournis par H&R Block. H&R Block peut vous facturer des frais de programme dans le cadre de la création et de l'administration du service e-PAVR; les détails de ces frais sont divulgués dans les documents qui vous ont été présentés avant la conclusion de la présente convention et aux fins de signature.

### **1. RENSEIGNEMENTS IMPORTANTS SUR LES MODALITÉS D'OUVERTURE D'UN NOUVEAU COMPTE.**

**POUR AIDER LE GOUVERNEMENT À LUTTER CONTRE LE FINANCEMENT DU TERRORISME ET LES ACTIVITÉS DE BLANCHIMENT D'ARGENT, LES LOIS FÉDÉRALES CANADIENNES OBLIGENT TOUTES LES INSTITUTIONS FINANCIÈRES À OBTENIR, À VÉRIFIER ET À CONSIGNER DES RENSEIGNEMENTS PERMETTANT D'IDENTIFIER CHACUNE DES PERSONNES QUI FONT OUVRIR UN COMPTE.**

**VOUS COMPRENEZ ET RECONNAISSEZ QUE :** LORSQUE VOUS OUVRIREZ UN COMPTE, ON VOUS DEMANDERA VOTRE NOM, VOTRE ADRESSE, VOTRE DATE DE NAISSANCE ET D'AUTRES RENSEIGNEMENTS QUI PERMETTRONT DE VOUS IDENTIFIER. ON POURRAIT ÉGALEMENT VOUS DEMANDER DE PRÉSENTER VOTRE PERMIS DE CONDUIRE OU D'AUTRES PIÈCES D'IDENTITÉ.

### **2. Paiement d'autres dettes SI UNE LOI PROVINCIALE N'AUTORISE PAS LE REMBOURSEMENT DE L'UNE OU L'AUTRE DES DETTES INDIQUÉES CI-DESSOUS DE LA MANIÈRE PRÉVUE DANS LES PRÉSENTES, LES DISPOSITIONS DU PRÉSENT ARTICLE RELATIVES À CES DETTES NE S'APPLIQUERONT PAS DANS LA PROVINCE EN QUESTION.**

En ce qui a trait au service e-PAVR ou aux frais connexes que vous pourriez devoir payer à H&R Block, vous reconnaissez que vous pourriez avoir une dette envers H&R Block relativement aux frais de préparation de déclarations de revenus d'une année antérieure ou du fait que le remboursement obtenu n'est pas suffisant pour couvrir les frais du service de Remboursement automatique et du produit Payable sur livraison (« PSL ») ou des autres services que vous avez obtenus de H&R Block au cours d'une année antérieure (les « autres dettes »). En ce qui a trait à quelque dette que ce soit de ce type que vous pourriez avoir envers H&R

Block, dans la mesure où elle n'a pas été annulée dans le cadre d'une faillite, vous donnez à DCBank et à H&R Block l'autorisation et l'instruction de rembourser vos autres dettes en débitant une somme correspondante de votre compte de dépôt ouvert aux fins du service e-PAVR et en la versant à H&R Block. Les autres dettes seront déduites du compte de dépôt avant le décaissement final du solde résiduel conformément à vos instructions.

**REMARQUE : Si vous avez d'autres dettes, vous reconnaissez que H&R Block pourrait agir à titre d'agent de recouvrement afin de les recouvrer et qu'elle utilisera à cette fin tous les renseignements qu'elle a obtenus.**

Vous reconnaissez que le paiement des frais de préparation des déclarations de revenus et le remboursement des autres dettes, le cas échéant, qui sont dus à H&R Block ne seront possibles que si des fonds sont versés par les autorités fiscales dans votre compte de dépôt et que H&R Block et DCBank exécutent toutes les opérations liées à votre service e-PAVR. Tant que les autorités fiscales n'auront pas traité votre déclaration de revenus, vous pourrez annuler le service e-PAVR et donner des instructions afin que le remboursement d'impôt soit versé dans un autre compte à votre nom plutôt que dans le Compte de dépôt. Si vous choisissez cette option et que H&R Block ne reçoit pas le paiement des frais de préparation des déclarations de revenus ou le remboursement de toute autre dette exigible, H&R Block entreprendra le processus de recouvrement habituel après un délai établi. De plus, si la somme remboursée ou versée par les autorités fiscales est inférieure au montant global des frais de préparation des déclarations de revenus et des autres dettes exigibles que vous avez envers H&R Block, il vous incombera d'en acquitter le montant intégral.

**Remarque : Si vous avez des questions au sujet d'une dette que vous avez envers H&R Block, y compris si vous voulez vérifier si vous en avez une et, le cas échéant, en connaître le montant précis, veuillez communiquer avec H&R Block au 1 800 HRBLOCK (1 800-472-5625) avant de vous inscrire au service e-PAVR ou à quelque moment que ce soit par la suite. Un téléphone sera mis à votre disposition si vous le souhaitez.**

**3. Lois applicables.** La présente convention, ainsi que tous les autres documents qui sont signés relativement à celle-ci ou à votre service e-PAVR (collectivement, les « documents »), est régie par les lois de la province de l'Alberta et les lois fédérales qui s'y appliquent et doit être interprétée et appliquée conformément à celles-ci.

**4. Renseignements importants sur le service e-PAVR.** Vous reconnaissez ce qui suit :

(a) Le service e-PAVR n'est pas un prêt; il s'agit d'un produit de dépôt bancaire qui vous permet de payer directement certains frais et certaines dettes à partir de vos remboursements d'impôt fédéral et provincial, des prestations Trillium mensuelles récurrentes, des remboursements de TPS/TVH trimestriels ou d'autres paiements ou remboursements, le cas échéant.

(b) Un service e-PAVR fédéral ou provincial met à votre disposition un montant égal à votre (vos) remboursement(s)/paiement(s), déduction faite des frais de préparation des déclarations de revenus et autres dettes payables à H&R Block, toute autre dette, des frais payables à DCBank et des autres sommes autorisées.

(c) En règle générale, l'ARC effectue un dépôt électronique dans un délai de 7 à 14 jours suivant la transmission électronique d'une déclaration de revenus. **Vous pouvez recevoir vos remboursements d'impôt fédéral et provincial dans environ les mêmes délais en demandant aux autorités fiscales de déposer directement votre remboursement d'impôt dans votre propre compte bancaire distinct, sans frais supplémentaires.** Il faut compter de 8 à 16 semaines pour l'émission d'un remboursement par l'ARC lorsque la déclaration de revenus est produite sur papier. En règle générale, RQ effectue un remboursement dans un délai de 14 jours ouvrables suivant la transmission électronique d'une déclaration de revenus et de 4 à 6 semaines suivant la production d'une déclaration de revenus sur papier.

(d) Vous pouvez produire vos déclarations de revenus par voie électronique ou sur papier sans vous prévaloir du service e-PAVR.

(e) Vous avez la possibilité de payer vos frais de préparation de déclarations d'impôts au moyen de votre (vos) remboursement(s) d'impôt, en adhérant au service standard H&R Block Payez avec votre remboursement<sup>MD</sup>, pour lequel vous n'avez à payer aucuns frais de programme, frais de compte ou autre frais.

(f) Les autorités fiscales peuvent vous faire parvenir le remboursement par chèque ou déposer électroniquement votre (vos) remboursement(s) à votre compte bancaire existant.

(g) Aucuns fonds ne vous seront versés dans le cadre du service e-PAVR tant que DCBank n'aura pas reçu vos remboursements d'impôt ou les autres paiements récurrents des autorités fiscales.

(h) Ni DCBank ni H&R Block ne vous garantissent le moment auquel vous aurez accès à quelque somme que ce soit tirée du service e-PAVR ou de votre remboursement d'impôt.

## **5. Autorisation de dépôt.**

(a) Après avoir signé la convention relative au e-PAVR et au compte avec DCBank à la page de signature, H&R Block transmettra par voie électronique votre déclaration de revenus aux autorités fiscales, ou leur en enverra une copie papier, et fera parvenir les renseignements sur le service e-PAVR à DCBank aux fins de l'ouverture du compte de dépôt. Vous convenez de signer une autorisation de dépôt à l'intention de l'autorité fiscale (l'« autorisation de dépôt direct ») aux termes de votre convention et dans le cadre de la transmission électronique de vos déclarations de revenus, l'autorisation de dépôt direct et la présente convention signifiant que vous acceptez que votre remboursement d'impôt et les autres paiements récurrents soient déposés dans votre compte de dépôt à DCBank.

(b) Une fois que votre remboursement d'impôt fédéral ou provincial et les autres sommes, le cas échéant, auront été déposés dans le compte de dépôt, DCBank ne retirera que les sommes qui doivent être affectées au paiement des frais de préparation des déclarations de revenus, des sommes exigibles dans le cadre du Remboursement automatique ou du produit PSL ou des autres dettes. Vous pouvez vérifier l'état de votre remboursement en téléphonant au 1 800 HRBLOCK (1 800 472-5625).

**6. Compte de dépôt aux fins du remboursement.** En signant la page de signature de la convention sur le compte à DCBank, vous demandez qu'un compte de dépôt soit ouvert à DCBank dès que la présente convention est exécutée aux fins du décaissement des sommes indiquées dans les documents, conformément aux modalités qui y sont stipulées.

**7. Aucune obligation de loyauté.** Vous comprenez que pour les divers frais reçus, H&R Block agit pour vous uniquement aux fins de préparer vos déclarations d'impôts, de les déposer électroniquement (le cas échéant), et de vous fournir le service e-PAVR, et a conclu des ententes avec DCBank pour établir votre Compte de dépôt et vous transmettre vos fonds au moyen d'un dépôt direct, de la carte prépayée de remboursement, ou d'un virement Interac relativement au service e-PAVR. Vous reconnaissez en outre que H&R Block et DCBank n'agissent pas à titre fiduciaire ou confidentiel à votre égard dans le cadre de cette opération et qu'elles n'ont aucune autre obligation à votre égard outre celle de préparer votre déclaration de revenus, de transmettre votre déclaration de revenus et les renseignements sur vos autres frais à DCBank, de transmettre votre déclaration de revenus aux autorités fiscales, et de vous fournir le service e-PAVR. De plus, vous reconnaissez que H&R Block a été désignée à titre de mandataire de DCBank dans le cadre de l'ouverture du Compte de dépôt et d'autres matières connexes. Vous reconnaissez que vous avez évalué de façon indépendante le service e-PAVR et avez décidé d'y adhérer sans vous fier à quelque recommandation que ce soit de H&R Block.

## **8. Renseignements à communiquer.**

(a) Le terme « renseignements » désigne vos déclarations de revenus fédérale et provinciale, les renseignements obtenus dans le cadre de vos déclarations de revenus (y compris les renseignements ayant trait aux déductions susceptibles d'être effectuées sur votre remboursement d'impôt ou à la possibilité que votre déclaration de revenus comporte des erreurs) et les renseignements ayant trait à la présente convention ou à tout autre document, au service e-PAVR ou à tout autre service similaire que vous avez obtenu de H&R Block ou que vous lui avez demandé.

(b) Le terme « parties autorisées » désigne H&R Block et DCBank.

(c) Les parties autorisées peuvent échanger des renseignements afin d'établir si vous êtes admissible au service e-PAVR, de vous fournir ce service, de recouvrer les dettes ou les frais que vous devez à H&R Block, de prévenir la fraude et d'administrer ou de promouvoir par ailleurs le programme relatif au service e-PAVR.

(d) Les parties autorisées peuvent communiquer des renseignements à l'ARC et aux Autorités fiscales provinciales.

(e) H&R Block peut saisir vos renseignements sur le site Web de l'ARC ou des Autorités fiscales provinciales, ou téléphoner à celles-ci, aux termes de la présente convention afin entre autres choses de vérifier l'état de votre déclaration de revenus ou de votre remboursement d'impôt. Les Autorités fiscales peuvent communiquer des renseignements sur vous, sur vos déclarations de revenus et sur vos remboursements d'impôt à H&R Block.

**9. Disposition en matière d'arbitrage.** Tous les différends, les réclamations ou les controverses, actuels ou futurs, qui surviennent de quelque manière que ce soit au sujet de la présente convention, d'un produit ou d'un service qui vous est fourni aux termes de la présente convention, d'énoncés verbaux ou écrits ou de publicités ou de promotions ayant trait à la présente convention ou à un produit ou service qui vous est fourni aux termes des présentes (individuellement, une « réclamation ») doivent être soumis à un processus de médiation privée et confidentielle mené par un seul médiateur choisi par les parties, qui doivent en assumer conjointement les frais. Si les parties ne parviennent pas à un règlement après un processus de médiation mené de bonne foi, la question sera soumise à un arbitrage privé, confidentiel et exécutoire conformément aux règles de l'Association d'arbitrage canadienne, qui sera mené par un seul arbitre nommé conjointement par les parties. La décision arbitrale sera finale et exécutoire pour les parties. En acceptant ces conditions, vous renoncez au droit que vous pourriez avoir d'intenter un recours collectif à notre rencontre, ou de participer à un tel recours, relativement à quelque réclamation que ce soit et, s'il y a lieu, vous convenez par les présentes de vous soustraire à tout recours collectif qui pourrait être intenté par ailleurs à l'encontre de DCBank ou de H&R Block.

**10. Maintien en vigueur.** Les dispositions de la présente convention demeureront en vigueur après le décaissement de vos fonds aux termes du service e-PAVR.

### **11. Dispositions diverses.**

(a) Les termes « vous », « votre » ou « vos » qui figurent dans les documents renvoient dans chaque cas à chacun des demandeurs de service e-PAVR et aux deux demandeurs dans le cas d'une demande conjointe de service e-PAVR et les obligations qui incombent à ces personnes aux termes des documents sont solidaires.

(b) Si toute disposition ou toute partie d'une disposition est jugée invalide, illégale ou non exécutoire en vertu des lois actuelles ou futures, cette disposition peut être séparée, et les autres dispositions continueront d'être en vigueur et exécutoires, et ne seront pas affectées par la disposition invalide, illégale ou non exécutoire, ni par sa séparation.

(c) H&R Block peut obtenir des renseignements de tiers afin d'évaluer votre admissibilité au service e-PAVR.

(d) H&R Block peut transférer, vendre ou céder la totalité ou une partie des droits ou des obligations relatifs au service e-PAVR à H&R Block ou à un tiers, ou y participer, sans vous en aviser et sans votre consentement.

(e) Le personnel de supervision de H&R Block ou de ses mandataires peut écouter et enregistrer vos appels téléphoniques.

(f) Vous convenez que H&R Block peut envoyer des avis et des relevés de facturation à l'adresse du demandeur principal sans en envoyer à l'adresse du demandeur conjoint si ces deux adresses sont différentes.

**12. Attestation.** En concluant la présente convention, vous déclarez et garantissez à H&R Block la véracité des énoncés suivants :

(a) À l'heure actuelle, aucune procédure n'a été déposée contre vous, ni entreprise par vous, et vous ne prévoyez pas entreprendre de procédure, aux termes des lois sur la faillite.

(b) Vous n'avez aucune dette envers H&R Block qui aurait été annulée dans le cadre d'une faillite.

(c) Vous êtes la personne nommée sur la page de signature de la convention du service e-PAVR et de la convention de compte de DCBank.

**13. Vérification de l'état de votre remboursement.** Si l'ARC ou RQ a versé votre remboursement, mais que vous n'avez rien reçu, veuillez téléphoner au **1 800 HRBLOCK (1 800 472-5625)**.

### **QUÉBEC – UTILISATION DE LA LANGUE ANGLAISE**

**14.** Les parties conviennent que la présente convention et tout autre document s'y rattachant soient rédigés et signés en anglais. Les parties conviennent que cette convention et tous les documents s'y rattachant sont rédigés et signés en anglais.

## **1.2 Service électronique H&R Block Payez avec votre remboursement<sup>MC</sup> – Foire aux questions** *(L'information suivante est à titre de référence seulement et ne fait PAS partie de la Convention mentionnée ci-dessus.)*

### **Q. Pourquoi mes remboursements d'impôt et mes autres paiements récurrents provinciaux ou fédéraux sont-ils encore déposés chez DCBank après que les frais de préparation de mes déclarations de revenus ont été payés à H&R Block?**

**R.** L'ARC et RQ continuent de déposer les remboursements et les crédits dans votre compte chez DCBank après que les frais que vous devez à H&R Block ont été payés. Ces crédits seront utilisés conformément à l'option de décaissement que vous avez choisie, soit par versement sur votre carte de remboursement, soit par virement Interac à votre compte bancaire personnel ou par un autre mode de paiement choisi. Une fois que vos frais auront été acquittés, si vous souhaitez modifier les renseignements relatifs au dépôt direct pour que les fonds ne soient plus déposés directement dans votre compte chez DCBank, mais à un autre compte de votre choix, vous pourrez le faire de l'une des façons suivantes :

#### **1. ARC**

- En appelant l'ARC au 1 800 959-8281 pour lui fournir les nouveaux renseignements bancaires aux fins du dépôt direct ou en ouvrant une session sur Mon dossier sur le site Web de l'ARC pour mettre les renseignements relatifs au dépôt direct à jour;
- En imprimant le formulaire d'inscription au dépôt direct à partir du site Web de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada et en envoyant les modifications par la poste.

#### **2. RQ**

- En ouvrant une session sur les services en ligne sur le site Web de RQ, Modification des renseignements relatifs au dépôt direct;
- En activant la fonction de courrier dans les options offertes sur le site Web de RQ pour mettre vos renseignements bancaires à jour.

### **Q. Pourquoi n'y a-t-il pas d'argent sur la carte Avantage Mastercard<sup>MD</sup> prépayée que j'ai reçue au moment de quitter le bureau de H&R Block?**

**R.** Aucune somme n'est versée sur votre carte Avantage émise dans le cadre du service H&R Block Payez avec votre remboursement tant que l'ARC ou RQ n'ont pas traité votre déclaration de revenus et envoyé votre remboursement ou tant que le remboursement de la TPS, les prestations Trillium ou les autres paiements récurrents n'ont pas été envoyés à DCBank afin d'être déposés sur votre carte.

### **Q. J'ai reçu un courriel/un message texte indiquant que ma déclaration avait été traitée et que le remboursement avait été déposé, mais mon compte bancaire n'a pas encore été crédité.**

**R.** DCBank envoie un courriel ou un message texte lorsqu'elle reçoit un dépôt de l'ARC ou de RQ. Si vous avez choisi le dépôt direct, vous devez prévoir un délai de un à deux jours ouvrables avant que le dépôt soit versé à votre compte bancaire personnel.

### **Q. Comment puis-je modifier le numéro de compte que j'ai donné aux fins du dépôt direct?**

**R.** Veuillez remettre un nouveau chèque annulé ou un formulaire de dépôt direct à votre bureau H&R Block, qui enverra les renseignements au siège social afin que le changement soit effectué.

### **Q. Que dois-je faire pour que ma prestation fiscale canadienne pour enfants (« PFCE ») ou ma prestation universelle pour la garde d'enfants (« PUGE ») soit déposée dans un autre compte bancaire?**

**R.** Vous pouvez demander à l'ARC de verser votre prestation fiscale canadienne pour enfants ou votre prestation universelle pour la garde d'enfants dans un compte bancaire autre que celui qui est utilisé aux fins de votre remboursement d'impôt, du remboursement de la TPS, des prestations Trillium et des prestations fiscales pour le revenu de travail de l'une des façons suivantes :

- En téléphonant à l'ARC au 1 800 959-8281 pour donner de nouveaux renseignements bancaires aux fins du dépôt de votre PFCE ou de votre PUGE;
- En ouvrant une session sur Mon dossier sur le site Web de l'ARC et en mettant les renseignements relatifs au dépôt direct de votre PFCE ou PUGE à jour;
- En imprimant le formulaire de dépôt direct à partir du site Web de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada et en envoyant les changements par la poste.

## **1.3 Carte Avantage Mastercard<sup>MD</sup> prépayée H&R Block – Foire aux questions**

**Veillez consulter la foire aux questions sur la carte Avantage sur le site Web de H&R Block à l'adresse [www.hrblock.ca](http://www.hrblock.ca).**



**PARTIE 2**  
**Services de DCBank**



## 2.1 Convention relative au compte de dépôt à DCBank – Modalités

**RENSEIGNEMENTS IMPORTANTS SUR LES MODALITÉS D'OUVERTURE D'UN COMPTE.** POUR AIDER LE GOUVERNEMENT À LUTTER CONTRE LE FINANCEMENT DU TERRORISME ET LES ACTIVITÉS DE BLANCHIMENT D'ARGENT, LES LOIS FÉDÉRALES CANADIENNES OBLIGENT TOUTES LES INSTITUTIONS FINANCIÈRES À OBTENIR, À VÉRIFIER ET À CONSIGNER DES RENSEIGNEMENTS PERMETTANT D'IDENTIFIER CHACUNE DES PERSONNES QUI FONT OUVRIR UN COMPTE.

**VOUS COMPRENEZ ET RECONNAISSEZ QUE :** LORSQUE VOUS OUVRIREZ UN COMPTE, ON VOUS DEMANDERA VOTRE NOM, VOTRE ADRESSE, VOTRE DATE DE NAISSANCE ET D'AUTRES RENSEIGNEMENTS QUI PERMETTRONT DE VOUS IDENTIFIER. ON POURRAIT ÉGALEMENT VOUS DEMANDER DE PRÉSENTER VOTRE PERMIS DE CONDUIRE OU D'AUTRES PIÈCES D'IDENTITÉ.

**1. Nos définitions.** Les termes « client », « vous », « votre », « vos » et « titulaire de compte » désignent toute personne physique, société ou entité qui ouvre un compte auprès de Banque DirectCash (« DCBank »). Le mot « compte » s'entend de l'ensemble des comptes que vous détenez auprès de DCBank. Le « titulaire principal du compte » est la personne dont le nom figure en premier sur le relevé de compte de DCBank. Les termes « DCBank », « nous », « nos » et « notre » font référence à DCBank. Un « compte externe » s'entend d'un compte que vous détenez auprès d'une autre institution financière.

**2. Assurance de la SADC.** DCBank est membre de la Société d'assurance-dépôts du Canada (SADC). La SADC assure les dépôts assurables que vous faites auprès de ses membres jusqu'à concurrence de la protection maximale permise. Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'assurance-dépôts, veuillez vous reporter à la brochure de la SADC intitulée « Protection de vos dépôts ». Vous pouvez aussi appeler la SADC au 1-800-461-2342 ou visiter le site Web de la SADC au [www.cdic.ca](http://www.cdic.ca).

**3. Aucun dépôt minimal initial exigé.** Nous n'exigeons aucun solde minimal pour ouvrir un compte auprès de nous. Votre compte peut être ouvert avec un solde initial de 0 \$. Cependant, DCBank se réserve le droit de ne pas ouvrir un compte si nos exigences relatives à l'ouverture d'un compte ne sont pas respectées.

**4. Instructions transmises par téléphone, ordinateur ou voie électronique.** En ouvrant un compte auprès de nous, vous acceptez que toutes les relations d'affaires futures avec nous soient exécutées conformément aux instructions que vous nous transmettez par l'un des moyens que nous aurons mis en place. Toutes les opérations effectuées par téléphone, ordinateur ou d'autres moyens, que ce soit par voie électronique ou autrement, ont les mêmes effets juridiques que si vous les aviez autorisées par écrit.

**5. Devises et intérêt.** Vous ne pouvez ouvrir de compte de dépôt ordinaire (personnel) qu'en devises canadiennes. Aucun intérêt n'est payé sur les fonds détenus dans les comptes.

**6. Frais de service et frais de compte.** Nous pouvons facturer des frais pour la prestation de nos services et porter au débit de votre compte ces frais et frais de service. Nous pouvons modifier les frais et les frais de service de temps à autre. Vous nous autorisez à déduire les frais de compte annuels de votre Compte pour chaque année civile ou partie de celle-ci durant laquelle le compte est ouvert ainsi que les frais pour chaque opération de débit supplémentaire qui est effectuée dans l'un de vos comptes en excédent des limites annuelles qui sont prévues dans le forfait de compte bancaire que vous avez choisi. Vous confirmez que vous avez revu les documents d'information sur les frais de compte et acceptez d'être lié par les modalités énoncées dans ces documents, y compris par toute modification que DCBank peut éventuellement apporter à ces documents d'information sur les frais de compte ou par tout document venant les remplacer à l'occasion. Aucuns frais de compte bancaire annuels ne sont payables tant qu'aucun montant n'est déposé à votre compte personnel.

**7. Lien vers un compte externe.** Vous pouvez lier votre compte de DCBank à un compte externe en suivant l'une des méthodes que nous autorisons pour l'établissement de liens entre les comptes (par exemple, en nous remettant un chèque de dépôt personnel codé tiré du compte que vous détenez auprès d'une autre institution financière canadienne). Vous devez nous confirmer (oralement ou autrement) que vous souhaitez lier votre compte externe à votre compte de DCBank. Nous pouvons limiter le nombre de comptes externes qui peuvent être liés.

**8. Opérations de dépôt et de retrait.** Pour effectuer des opérations sur votre compte de DCBank, vous pouvez procéder comme suit :

Vous pouvez transférer des fonds entre votre compte de DCBank et votre compte externe lié ouvert auprès d'une autre institution financière (si vous avez établi un compte externe lié) par transfert électronique de fonds. Si vous avez choisi cette option, tout solde de votre compte, après déduction des frais et des débits préautorisés, sera automatiquement transféré à votre compte externe.

Vous pouvez transférer des fonds de votre compte chez DCBank à un autre compte au moyen d'un virement INTERAC.

Vous pouvez transférer des fonds entre votre compte chez DCBank et votre carte prépayée de DCBank (si vous avez établi une carte prépayée liée) par transfert électronique de fonds. Si vous avez choisi cette option, tout solde de votre compte, après déduction des frais et des débits préautorisés, sera automatiquement transféré au compte de votre carte prépayée de DCBank. Nous n'acceptons pas les espèces, les chèques, les mandats bancaires ou les chèques de voyage.

Un dépôt ou un retrait de votre compte peut être déposé à nouveau s'il ne peut parvenir à votre autre institution financière, ou s'il est retourné pour une raison quelconque. Les opérations et (ou) les soldes peuvent être limités en ce qui concerne leur montant en dollars ou autrement, selon ce que nous pouvons décider, et ces limites peuvent être modifiées à notre seul gré et sans avoir à vous remettre d'avis en ce sens.

**9. Frais payables à H&R Block.** En ce qui a trait à quelque dette ou quel que frais que ce soit que vous pourriez avoir envers H&R Block, dans la mesure où il n'a pas été annulé dans le cadre d'une faillite, vous donnez à DCBank et à H&R Block l'autorisation et l'instruction irrévocables de rembourser vos autres dettes en débitant une somme correspondante de votre compte et en la versant à H&R Block Canada Inc.

**10. Limitation de responsabilité.** Vous libérez la banque de toute responsabilité ou réclamation relative à l'omission ou au défaut d'exécuter une instruction pour une raison indépendante de la volonté de la banque. Cette limite de responsabilité comprend, sans limitation, notre défaut d'exécuter les instructions que vous nous avez transmises. Nous nous réservons le droit de communiquer avec vous pour obtenir la confirmation d'instructions verbales ou écrites avant d'effectuer une opération, et nous ne sommes pas responsables si nous ne parvenons pas à communiquer avec vous ou si nous omettons de communiquer avec vous afin d'obtenir une confirmation de ces instructions. Vous acceptez que tous les appels téléphoniques et autres communications par voie électronique puissent être enregistrés et conservés comme preuve de vos instructions. Nous pouvons modifier les exigences relatives au transfert de fonds à partir de votre compte ou vers celui-ci ainsi que la méthode de transfert de fonds en tout temps.

Vous reconnaissez et acceptez que, sous réserve de ce qui est autrement prévu dans la présente entente, DCBank n'est responsable envers vous que des dommages directs résultant d'une faute lourde, d'une fraude ou d'une inconduite délibérée de DCBank qui découle directement de l'exécution par elle des obligations qui lui incombent en vertu de la présente convention et DCBank n'est aucunement responsable envers vous des autres dommages directs. De plus, DCBank n'est aucunement responsable à votre égard d'autres dommages, y compris, sans limitation, des pertes ou dommages indirects, accessoires, spéciaux, punitifs ou consécutifs, non plus que des pertes de profits, pertes de revenus, pertes d'occasions d'affaires ou autres pertes, prévisibles ou non, qui découlent directement ou indirectement de la présente convention ou des services qui vous sont fournis, et ce, même si DCBank a été informée de la possibilité de dommages ou a fait preuve de négligence. Ces limites s'appliquent à tout acte ou à toute omission de DCBank, des membres de son groupe, de ses représentants, de ses mandataires ou de ses fournisseurs, peu importe que l'acte ou l'omission puisse ou non donner lieu par ailleurs à une cause d'action fondée sur la responsabilité contractuelle, sur la responsabilité extracontractuelle ou délictuelle, sur la loi ou sur toute autre théorie juridique. Dans le présent paragraphe, la faute lourde s'entend de toute conduite (que ce soit un acte ou une omission, ou des paroles ou le silence) qui (i) s'écarte de façon marquée et flagrante de la conduite normalement attendue d'une personne raisonnable et prudente se trouvant dans la situation de DCBank, ou qui (ii) témoigne d'une imprudence et d'une insouciance telles qu'elle ne tient aucun compte des conséquences préjudiciables prévisibles et évitables.

**11. Preuve à l'égard d'une communication électronique.** La copie d'une communication électronique est admissible dans le cadre d'une instance judiciaire, administrative ou autre, au même titre que s'il s'agissait d'un document original écrit. Vous acceptez de renoncer à vous opposer au dépôt en preuve de la copie d'une communication électronique.

**12. Compensation, règlement et paiement.** Nous pouvons présenter et remettre des effets de paiement, de compensation, de recouvrement, d'acceptation ou de toute autre nature, par l'entremise d'une banque ou d'une autre partie, comme nous le jugeons utile. La banque ou l'autre partie sera considérée comme votre mandataire et, en aucun cas, nous ne sommes responsables des gestes ou des omissions de cette banque ou d'autres parties, peu importe la manière dont ils sont posés ou non, dans la prestation de ce service. Nous ne sommes pas non plus responsables de la perte, du vol, de la destruction ou du retard de livraison d'un effet qui surviennent pendant sa transmission ou lorsque cet effet se trouve en la possession de l'autre banque ou partie. Si DCBank ou ses mandataires présentent en votre nom un effet pour paiement à une autre institution financière, et que celle-ci refuse de reconnaître cet effet ou de fournir un paiement pour cet effet, pour quelque raison que ce soit, vous êtes responsable du montant de l'effet déposé auprès de nous.

**13. Indemnité.** Vous acceptez de nous indemniser à l'égard des réclamations, coûts, dettes ou passifs dont DCBank est redevable relativement aux services qu'elle vous fournit ou de toute autre relation entre vous et DCBank, y compris à l'égard de toute réclamation ou responsabilité découlant de notre endossement d'un effet, qui serait imputable à la falsification ou à l'apposition sans autorisation d'une signature sur cet effet ou à une autre cause. La présente clause demeure en vigueur malgré l'expiration ou la résiliation de la présente entente.

**14. Retenue de vos fonds.** Nous nous réservons le droit, à notre seul gré, de faire une enquête sur un transfert électronique de fonds (TEF) chaque fois que nous estimons raisonnable d'effectuer une telle enquête, y compris, sans limitation, dans les cas suivants : a) pour nous conformer aux exigences de la loi ou de la réglementation; b) pour gérer et évaluer nos risques; et c) pour empêcher une perte réelle ou éventuelle relative à une activité illégale. Nous pouvons refuser de porter au crédit d'un compte des fonds reçus par TEF ou retarder ce crédit, en raison de l'exercice des droits d'enquête susmentionnés.

**15. Renseignements personnels mis à jour ou nouveaux.** Lorsque nous recevons de nouveaux renseignements personnels concernant votre compte ou une mise à jour de ces renseignements, nous pouvons bloquer votre compte afin de vérifier ces renseignements. Nous pouvons aussi demander des documents d'appui qui nous permettront de confirmer les nouveaux renseignements ou les renseignements mis à jour, et nous pouvons continuer de bloquer votre compte jusqu'à ce que les renseignements personnels nouveaux ou mis à jour soient confirmés.

**16. Courriels et (ou) messages texte/SMS.** Si vous avez coché la case « Oui » à la demande d'autorisation : de recevoir des avis par message texte/SMS ou à la demande de recevoir des avis par courriel ci-dessus, ou aux deux, et que vous avez donné une adresse de courrier électronique ou un numéro de téléphone cellulaire qui vous permet de recevoir des messages texte/SMS, vous consentez à ce que DCBank et les fournisseurs de service externes (comme définis ci-après) envoient des messages de DCBank à cette adresse de courrier électronique ou au compte de messagerie texte/SMS. Les messages envoyés peuvent comprendre des renseignements concernant des opérations (notamment les achats, les frais, les remboursements, etc.). Vous reconnaissez que le fait de choisir l'une de ces options fait en sorte que les renseignements personnels et privés concernant l'utilisation de votre carte sont transmis à l'adresse de courrier électronique et au numéro de téléphone indiqués; il vous incombe de vous assurer que les numéros fournis sont sûrs et sous votre autorité. Vous pouvez retirer votre consentement à recevoir des messages à votre adresse de courrier électronique ou au compte de messagerie texte/SMS en tout temps. Vous pouvez retirer votre consentement à recevoir des courriels ou des messages texte/SMS en suivant la procédure de DCBank indiquée par votre service bancaire en ligne à cet égard ou en communiquant avec notre centre de service à la clientèle. Si l'adresse de courrier électronique ou le numéro de téléphone cellulaire que vous nous avez fourni n'est pas valide ou cesse de l'être, ou si le message est renvoyé à l'expéditeur en indiquant que le compte de courriel ou de téléphone visé n'est pas en mesure de recevoir de messages, DCBank n'est aucunement tenue d'essayer de communiquer avec vous par d'autres moyens afin d'obtenir une adresse électronique ou un numéro de téléphone cellulaire valide et fonctionne. Il vous incombe

d'informer DCBank de toute modification à votre adresse électronique ou au numéro de téléphone cellulaire vous permettant de recevoir des messages texte/SMS. Vous êtes responsable des frais engagés par suite de la réception de messages électroniques ou de messages textes/SMS.

**17. Principes régissant la protection des renseignements personnels.** Nous nous engageons à préserver l'exactitude, la confidentialité, la sécurité des renseignements personnels des personnes physiques. Un exemplaire du Code sur la protection des renseignements personnels de DCBank (DCBank Privacy Code) (le « Code ») vous est remis lorsque vous ouvrez un compte. Vous pouvez également obtenir ce code sur notre site Web, à l'adresse [www.dcbank.ca](http://www.dcbank.ca). Lorsque vous ouvrez un compte chez nous, vous consentez à la collecte, à l'utilisation et à la divulgation de renseignements personnels vous concernant conformément au Code. Vous consentez aussi à la collecte et à l'utilisation de renseignements personnels obtenus auprès d'agences d'évaluation du crédit, d'agents de notation et de sociétés d'assurance-crédit afin d'établir votre identité et de vous protéger, ainsi que DCBank, contre la fraude.

**18. Confidentialité et accès à votre compte au moyen de votre mot de passe pour les services bancaires en ligne.** Il vous incombe de nous donner, ce que vous acceptez, l'autorisation d'exécuter toutes les instructions communiquées verbalement au moyen de vos numéros de compte ou par voie électronique au moyen de votre mot de passe pour accéder aux services bancaires en ligne. Nous n'engageons aucunement notre responsabilité à l'égard des pertes ou réclamations découlant du fait que nous nous sommes fondés sur la vérification verbale d'un numéro de compte ou sur les instructions électroniques qui nous ont été communiquées au moyen de votre mot de passe Web. Aucun employé ni représentant de DCBank ne vous demandera jamais verbalement le mot de passe dont vous vous servez à ce moment-là pour accéder aux services bancaires en ligne. Vous êtes la seule personne qui devrait le connaître.

Vous devez préserver la confidentialité de votre mot de passe. La sécurité de votre mot de passe relève de votre seule responsabilité. Lorsque vous nous donnez des instructions par téléphone cellulaire, par courriel ou par d'autres méthodes aussi peu sûres, nous ne sommes pas en mesure de garantir que leur confidentialité sera protégée parce que des tiers peuvent intercepter ces modes de communication. Si une autre personne venait à prendre connaissance de votre mot de passe pour quelque motif que ce soit, vous devez nous en informer dans les 24 heures qui suivent le moment où vous apprenez (i) que votre mot de passe a été divulgué, ou obtenu par quelqu'un d'autre, ou peut être connu par quelqu'un d'autre; (ii) que les services bancaires électroniques sont peut-être utilisés sans autorisation ou (iii) qu'un appareil mobile que vous avez enregistré chez nous et que vous utilisez pour les services bancaires électroniques a été perdu, volé ou utilisé frauduleusement.

**19. Découverts.** DCBank ne vous autorise pas expressément à ce que votre compte vienne à découvert. Cependant, selon les types d'opérations que vous effectuez et les frais (les frais sont indiqués dans les documents d'information sur les frais) qui peuvent être exigés à l'égard de votre compte, il est possible que votre compte puisse venir à découvert (solde négatif). Les découverts (ou soldes négatifs) de votre compte ne sont pas un prêt de DCBank à votre égard et nous ne facturons aucun intérêt sur ces découverts ou soldes négatifs. Cependant, si votre compte vient à découvert, nous facturerons des frais de découvert mensuels fixes sans vous en informer. Vous devez rembourser tout montant en souffrance dès que nous vous le demandons.

**20. Droit de compensation.** Nous nous réservons le droit d'utiliser toutes les sommes portées au crédit de votre compte ou de vos comptes pour rembourser toute dette ou autre obligation (y compris les obligations conditionnelles) que vous nous devez que ce soit dans la même devise ou dans une autre devise. (C'est ce que nous appelons une « compensation »). Vous acceptez de nous autoriser à affecter une partie ou la totalité des fonds qui se trouvent dans votre compte à l'achat des devises nécessaires pour rembourser les dettes que vous nous devez. Dans le cas d'un compte conjoint, tous les titulaires de compte nous autorisent à utiliser la totalité des fonds de ce compte jusqu'à concurrence de l'intégralité du montant en dépôt, afin d'acquitter toute dette ou obligation que vous nous devez, peu importe l'appart qu'a fait chaque titulaire individuel du compte conjoint.

**21. Relevés de compte et confirmation d'opérations.** Les relevés de compte vous seront remis en ligne sur le site Web de DCBank ([www.DCBank.ca](http://www.DCBank.ca)). Nous pouvons encore choisir de vous transmettre un relevé, soit par courriel ou par voie électronique. Si un relevé de compte vous est transmis, il sera expédié à la dernière adresse du titulaire principal du compte inscrite dans nos dossiers. Vous acceptez d'examiner tous les relevés de votre compte et les relevés d'opérations régulièrement (au moins une

fois tous les trente [30] jours). Si vous découvrez des erreurs ou des omissions dans vos relevés de compte et (ou) autres relevés d'opérations, vous devez nous aviser de ces erreurs ou omissions dans les quarante-cinq (45) jours de la date de l'opération. À moins d'avis en sens contraire de votre part, nous considérerons que les relevés de compte et autres relevés d'opérations sont exacts. Nous ne serons pas responsables envers vous des pertes ou réclamations découlant d'erreurs ou omissions figurant dans les relevés de comptes et autres relevés d'opérations au-delà cette période.

**22. Fermeture des comptes.** Vous pouvez fermer votre compte auprès de nous en tout temps. Nous aussi avons le droit de fermer votre compte pour quelque raison que ce soit et de vous verser le solde par chèque que nous expédions à votre adresse inscrite à nos dossiers, le cas échéant, conformément à nos droits de compensation précités. Dès réception des documents juridiques en bonne et due forme à la suite de votre décès, nous transférerons le solde de vos fonds à votre représentant légal et nous fermerons votre compte. Si l'un des titulaires d'un compte conjoint qui est résident d'un territoire du Canada ou d'une autre province canadienne que le Québec cède, le solde positif peut être retiré ou être versé au titulaire du compte conjoint survivant. Pour les résidents du Québec seulement, tout solde positif est réglé conformément à la succession du titulaire du compte conjoint décédé.

**23. Comptes inactifs.** Vous comprenez que votre compte sera considéré comme inactif si aucune activité (retrait, dépôt ou opération en ligne, effectué par vous) n'a été constatée dans votre compte pendant un an. Nous porterons au débit de votre compte des frais d'inactivité de 5,00 \$ par mois après soixante (60) jours d'inactivité et si votre compte affiche un solde insuffisant pour couvrir ces frais, vous autorisez DCBank à fermer votre compte sans préavis. Si vous n'avez pas communiqué avec DCBank dans les dix (10) années qui suivent la date à laquelle le compte a été désigné comme étant inactif, le compte sera considéré comme ayant été abandonné et conformément à la loi applicable, le solde de votre compte sera remis à la Banque du Canada. Il vous incombera de présenter une demande auprès de la Banque du Canada pour en obtenir le solde.

**24. Modifications apportées à la présente convention.** Nous pouvons modifier les présentes modalités de compte en tout temps et tout changement ainsi effectué prendra effet dans les trente-cinq (35) jours qui suivent l'avis qui vous aura été remis au sujet de ces changements. L'avis que des modifications ont été apportées aux modalités du compte peut être remis avec les relevés ou les lettres d'information de DCBank ou il peut être affiché sur le site Web de DCBank. DCBank peut aussi envoyer un texto ou un courriel (si vous avez choisi cette option) pour vous informer de l'existence d'un avis électronique et de l'endroit où vous pouvez vous le procurer. Si vous accédez à des fonds en dépôt dans un compte de DCBank ou détenez de tels fonds après la date de prise d'effet de la modification, vous être réputé l'accepter automatiquement. Les avis de modification seront affichés dans tous les établissements de nos représentants soixante (60) jours avant la date de prise d'effet de la modification.

**25. Taux d'intérêt.** Nous ne versons aucun intérêt sur les fonds détenus dans les comptes.

**26. Acceptation des modalités du compte.** À votre gré, nous pouvons accepter votre signature ou d'autre mode de preuve de votre acceptation des présentes modalités de compte reçues par télécopieur, téléphone ou autre mode de communication électronique, comme s'il s'agissait d'une signature ou acceptation originale de votre part.

**27. Communication par courrier postal ordinaire.** Toutes les communications que DCBank vous envoie (dont les avis que les dépôts dans votre compte ou les retraits de votre compte n'ont pas été acceptés ou que des articles ont été retournés) seront expédiées par courrier postal ordinaire à moins d'indication contraire de la part de DCBank.

**28. Systèmes de paiement et de compensation.** Nous n'avons aucun contrôle sur le système national de paiement ou tout autre système de paiement utilisé par les participants lors du transfert de votre argent. Nous ne pouvons pas garantir le moment de l'exécution des transferts de fonds demandés. Cependant, nous déploierons tous les efforts raisonnables pour faciliter vos demandes de transfert de fonds.

**29. Langue.** Vous avez expressément demandé que ce document et tout autre document concernant votre compte soient rédigés en anglais. You have expressly requested that this document and all other documents related to your Account be written in English.

**30. Plaintes ou préoccupations au sujet des présentes modalités.** Les présentes modalités de compte sont régies par les lois de la province de l'Alberta et les lois du Canada applicables en Alberta. Si vous avez des questions au sujet de ces modalités de compte ou si vous avez des plaintes à formuler au sujet de votre compte, veuillez nous téléphoner au 1-888-466-4043 ou visiter le site Web de DCBank ([www.dcbank.ca](http://www.dcbank.ca)).

**31. Agence de la consommation en matière financière du Canada.** L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) supervise les institutions financières sous réglementation fédérale afin de vérifier qu'elles respectent les dispositions des lois fédérales relatives à la protection du consommateur. L'ACFC contribue aussi à renseigner les consommateurs et surveille les codes de conduite de l'industrie et les engagements publics visant à protéger les intérêts des consommateurs. Nous devons respecter de nombreuses lois sur la protection du consommateur qui vous protègent à de nombreux égards. Pour obtenir des renseignements au sujet des lois fédérales relatives à la protection du consommateur, communiquez avec l'ACFC (voir les coordonnées ci-après). Si vous voulez formuler une plainte au sujet d'une infraction éventuelle à une loi sur la protection du consommateur, à un engagement public ou au code de conduite d'une industrie, vous pouvez communiquer avec l'ACFC aux coordonnées suivantes :

**1-866-461-2232 (français) ou 1-866-461-3222 (English),**

**ou écrivez à l'adresse : Agence de la consommation en matière financière du Canada**

**427, avenue Laurier Ouest, 6e étage**

**Ottawa (Ontario) K1R 1B9**

**Site Web : [www.fcac-acfc.gc.ca](http://www.fcac-acfc.gc.ca)**

**32. Comptes conjoints.** Chaque titulaire de compte choisit son propre mot de passe pour utiliser les services bancaires en ligne. Un titulaire d'un compte conjoint peut réaliser des opérations avec n'importe lequel de vos comptes qui sont désignés comme comptes conjoints auprès de DCBank. Si l'un des titulaires d'un compte conjoint demande qu'une opération soit effectuée, nous l'exécuterons sans autorisation expresse d'un autre titulaire du compte conjoint. Chaque titulaire de compte est individuellement responsable et tous les titulaires de compte sont conjointement responsables (ou au Québec, solidairement responsables) de payer à DCBank tous les montants que vous ou l'un d'entre vous devez à l'égard d'un compte. Si l'un des titulaires d'un compte conjoint qui est résident d'un territoire du Canada ou d'une autre province canadienne que le Québec décède, le solde positif peut être retiré ou rendu payable aux autres titulaires du compte conjoint qui survivent. Pour les résidents du Québec seulement, tout solde positif est réglé conformément à la succession du titulaire du compte conjoint décédé. Vous reconnaissez que chaque titulaire de compte conjoint peut recevoir des renseignements sur le compte, y compris des renseignements sur les opérations et le compte des autres titulaires du compte conjoint. Ces renseignements comprennent ceux concernant le compte tel qu'il existait avant qu'il ne devienne un compte conjoint.

**33. Comptes au bénéfice d'autres personnes – « en fiducie », etc.** Nous ne sommes pas tenus de reconnaître qu'une autre personne que vous a un droit à l'égard de votre compte, exception faite des titulaires d'un compte conjoint lorsqu'un compte est un compte conjoint. Par exemple, si vous nous demandez d'ouvrir un compte à votre nom, mais que vous utilisez une mention telle que « en fiducie » ou en tant que « représentant » ou toute autre mention similaire, peu importe que cela soit pour un tiers en particulier, nous n'accepterons pour ce compte que les instructions venant de vous. Nous ne sommes aucunement tenus d'obtenir une autorisation d'une autre personne que vous.

**34. Personne politiquement vulnérable.** En signant la présente convention, vous confirmez à DCBank que vous n'êtes pas un « étranger politiquement vulnérable » et que vous ouvrez le compte en votre nom et non pas au nom d'une autre personne.

Une « Personne politiquement vulnérable » ou « PPV » s'entend : a) de toute personne qui occupe ou a déjà occupé l'une des fonctions ou l'un des postes suivants dans un pays ou pour le compte de ce pays : i) chef d'État ou de gouvernement, ii) membre du conseil exécutif de gouvernement ou membre d'une assemblée législative, iii) sous-ministre ou poste équivalent, iv) ambassadeur ou attaché ou conseiller d'un ambassadeur, v) général de l'armée ou grade supérieur, vi) président d'une société ou d'une banque d'État, vii) chef d'un organisme gouvernemental, viii) juge ou ix) chef ou président d'un parti politique représenté dans une assemblée législative, ou b) d'un des membres de la famille suivants d'une personne décrite en a) i) à ix) : i) la mère, ii) le père, iii) le conjoint, iv) le conjoint de fait, v) la mère ou le père du conjoint ou du conjoint de fait, vi) le frère, vii) la sœur, viii) le demi-frère ou ix) la

demi-sœur, (dans tous les cas, indépendamment de la citoyenneté, du statut de résidence ou du lieu de naissance).

« Étranger politiquement vulnérable » désigne un ÉPV dans un pays étranger, provenant d'un pays étranger ou ayant des liens avec un pays étranger.

**35. Non-résidents.** Vous devez informer DCBank dès que vous cessez d'être un résident du Canada.

**36. Renonciation aux droits de DCBank interdite.** Le fait pour DCBank de ne pas exercer un droit qui lui est conféré par les présentes modalités de compte ou de tarder à exercer un tel droit ne saurait être interprété comme une renonciation par DCBank à exercer ce droit et n'empêchera pas DCBank d'exercer ce droit à l'avenir.

### **MODALITÉS RELATIVES AU VIREMENT INTERAC**

**37.** Les modalités de la présente clause ne s'appliquent que lorsque vous utilisez le service appelé « virement Interac » en qualité d'expéditeur et s'ajoutent alors aux modalités générales de la présente convention. En cas de contradiction entre la présente clause et les modalités générales de la présente convention, la présente clause s'applique dans la mesure nécessaire pour régler ladite contradiction.

**38.** Après avoir effectué un virement de fonds électronique (VFE), DCBank retirera de votre carte le montant du VFE et transmettra un courriel au destinataire à l'adresse électronique que vous aurez fournie. Le courriel précisera que vous êtes l'expéditeur et indiquera le montant du VFE, le nom du destinataire et le fait que vous utilisez le service VFE. DCBank retiendra le montant correspondant au VFE jusqu'à la réception d'un avis stipulant que i) le destinataire a répondu correctement à la question VFE et a réclamé le montant ou ii) vous annulez et réclamez le montant du VFE. Pour procéder à un VFE, vous devez disposer des fonds nécessaires dans le compte à partir duquel le virement est fait. Si les fonds ne sont pas disponibles dans le compte en question, DCBank doit interrompre l'opération, mais pourra la reprendre une fois les fonds requis déposés dans le compte.

**39.** DCBank ne paiera pas d'intérêt à un expéditeur ou à un destinataire sur le montant du VFE, y compris sur le montant d'un virement de fonds électronique envoyé par vous, pour la période durant laquelle le montant du virement ne sera pas dans le compte du client.

**40.** Le destinataire a 30 jours à compter de la date d'envoi d'un VFE au moyen du service VFE pour réclamer le montant; après ce délai, le virement de fonds expire automatiquement. Un VFE envoyé par une autre institution financière arrivera également à expiration après une certaine période de temps.

**41.** Si vous envoyez un VFE qui est par la suite refusé ou annulé, ou qu'il arrive automatiquement à expiration, DCBank pourrait tenter de déposer de nouveau le montant de ce virement dans le compte duquel provenaient les fonds ou, à sa seule discrétion, déposer la valeur de ce virement dans un autre de vos comptes ou retenir les fonds dans un autre compte de DCBank. DCBank imposera des frais d'administration pour les VFE refusés ou annulés.

**42.** DCBank et les autres institutions financières participant au service VFE et au service de virement Interac, ont le droit de remettre les fonds d'un VFE à toute personne qui, au moyen du service bancaire en ligne ou mobile et du service bancaire en ligne ou mobile d'une autre institution financière ou du site Web Interac, réclame un VFE et répond correctement à la question VFE, que l'expéditeur veuille ou non que cette personne reçoive le virement. Vous devrez vous acquitter de vos obligations en matière de sécurité conformément à la présente convention et à d'autres conventions conclues entre vous et DCBank, et vous n'utiliserez pas un courriel ou tout autre message optionnel qui pourrait accompagner le VFE pour faire parvenir au destinataire la question et la réponse VFE.

**43.** Si un destinataire réclame un VFE au moyen du service Interac, mais qu'il fournit des renseignements insuffisants ou erronés, le service Interac peut i) demander au destinataire de lui fournir d'autres renseignements supplémentaires ou de lui donner des réponses corrigées, ii) déposer la somme directement dans un compte que le destinataire aura indiqué au service Interac, ou iii) envoyer au destinataire un chèque au montant du virement de fonds électronique à l'adresse postale que le destinataire aura fournie au service Interac. Si un destinataire omet d'encaisser un chèque envoyé par le service Interac dans les délais prévus par Interac, ce dernier pourra retourner le VFE à DCBank. DCBank retournera ensuite le montant du VFE à l'expéditeur après avoir soustrait les frais perçus par Interac.

44. Si vous envoyez un VFE au moyen du service VFC, il vous incombe de fournir une adresse de courrier électronique correcte et valide du destinataire et de nous informer rapidement de toute modification apportée à l'adresse de courrier électronique de ce dernier.

45. Il vous incombe de déterminer l'état d'un VFE envoyé par vous au moyen du service VFE en vérifiant votre historique des paiements dans les services bancaires en ligne.

## MODALITÉS RELATIVES À L'ACCÈS ÉLECTRONIQUE ET AUX APPLICATIONS MOBILES

46. En ce qui concerne votre utilisation du site Web ou de l'application mobile de DCBank pour avoir accès à votre compte, vous acceptez les modalités relatives à l'accès électronique de DCBank disponibles à <https://www.dcbank.ca/terms-and-conditions/>, celles-ci pouvant être modifiées par DCBank de temps à autre conformément aux présentes.

47. Il se peut que vous n'ayez pas accès à l'ensemble des services, des caractéristiques, des fonctionnalités, du contenu et des renseignements des services bancaires en ligne au moyen de l'application mobile, et que vous deviez accéder aux services bancaires en ligne de DCBank au moyen d'une autre technologie que les services bancaires mobiles sur une base périodique pour avoir accès à de tels services, caractéristiques, fonctionnalités, contenu et renseignements de services bancaires en ligne.

48. Vous acceptez l'entière responsabilité des exigences liées aux appareils mobiles compatibles, à l'accès Internet et au réseau ou aux logiciels. Vous acceptez d'assumer l'entière responsabilité de ces exigences, y compris les changements, les mises à jour et les frais applicables, ainsi que des modalités de votre entente avec votre fournisseur d'appareil mobile et de télécommunications. **DCBank ne fait aucune déclaration ni ne confère aucune garantie de quelque nature que ce soit, expresse, légale ou implicite quant aux éléments suivants : a) la disponibilité des services de télécommunication de votre fournisseur et l'accès aux services d'application mobile de DCBank en tout temps et à partir de tout emplacement; b) tout dommage, perte ou autre intrusion à la sécurité des services de télécommunication; et c) toute divulgation de renseignements à de tierces parties ou tout manquement à transmettre des données, des communications ou des paramètres liés aux services d'application mobile de DCBank.**

## 2.2 Convention avec le titulaire de carte de DCBank – Modalités

En se procurant et en utilisant une carte Mastercard<sup>MD</sup>, Visa ou débit Interac prépayée de Banque DirectCash (« DCBank »), le titulaire de carte accepte d'être lié par les modalités de la présente entente et les accepte, et reconnaît avoir lu et compris le texte intégral de celle-ci.

1. La présente convention avec le titulaire de carte prépayée (la « convention ») constitue une convention contraignante entre DCBank et vous (le « titulaire de carte ») portant sur les modalités d'utilisation de la carte de débit prépayée ou de la carte de crédit prépayée (chacune étant désignée comme une « carte ») délivrée par DCBank et que vous recevrez d'un distributeur autorisé (le « distributeur ») de DCBank. En acceptant la carte du distributeur et en l'utilisant, vous acceptez d'être lié par les modalités de la présente convention, et vous les acceptez. Dans la présente entente, les mots « vous », « votre » et « vos » désignent le titulaire de carte et quiconque utilise la carte. « Nous », « notre », « nos », « émetteur » et « DCBank » désignent DCBank. Cette convention est conclue par vous et DCBank. Vous devriez conserver un exemplaire de la présente convention dans vos dossiers importants.

2. Le distributeur vous remettra une carte prépayée délivrée par DCBank. Vous devez signer le recto de la carte immédiatement après l'avoir reçue et avant de l'utiliser. Votre signature et votre utilisation de la carte feront foi, dans tous les cas, de votre consentement à être lié par les modalités de la présente convention.

3. Dans le cas des cartes de crédit prépayées seulement, DCBank (ou un distributeur) peut vous remettre une carte de crédit prépayée temporaire délivrée par elle. Par la suite, DCBank pourrait délivrer et vous faire parvenir par la poste (à l'adresse que vous avez donnée au distributeur) une carte de crédit prépayée permanente portant votre nom. Une fois que vous recevez et que vous activez votre carte sur laquelle votre nom est apposé, votre carte temporaire ne sera plus valide. Dans la présente convention, le terme « carte » comprend la carte temporaire et la carte permanente.



## PROPRIÉTÉ DE LA CARTE

4. La carte appartient à DCBank et celle-ci en demeure la propriétaire. Vous pouvez utiliser la carte qui vous est fournie tant et aussi longtemps que vous respectez les modalités énoncées dans la présente convention, et de sa version modifiée, le cas échéant. Vous acceptez de retourner la carte à DCBank ou conformément à ses directives dès que cette dernière le demande. La carte vous est remise à vous, le titulaire de la carte, uniquement. Vous ne pouvez vendre, céder, ni transférer la carte à un tiers sans le consentement de DCBank.

## UTILISATION

5. Vous vous engagez à utiliser la carte uniquement à des fins licites. Vous pouvez accéder aux fonds disponibles au moyen de la carte (« solde ») pour acheter des biens et des services là où la carte est acceptée par un commerçant (« opération au PDV »). La carte comporte un numéro d'identification personnel (« NIP ») et peut être utilisée pour accéder à tout solde disponible sur la carte afin d'obtenir de l'argent comptant à un guichet automatique bancaire (« GAB ») affichant le logo du réseau ou les marques acceptées indiquées sur la carte. Les cartes Interac permettent au titulaire de carte d'utiliser un terminal de paiement direct ou un GAB affichant le logo Interac. Une carte prépayée Mastercard<sup>MD</sup> peut être utilisée à tout terminal de paiement ou GAB affichant le logo Mastercard<sup>MD</sup> ou Cirrus. Une carte prépayée Visa peut être utilisée à tout terminal de paiement ou GAB affichant le logo Visa ou Plus. Lorsque vous utilisez la carte, le montant de l'achat et les frais et taxes applicables à l'opération au PDV sont déduits du solde disponible associé à la carte. La carte peut également être utilisée pour obtenir d'autres services que DCBank pourrait offrir, à son gré, au titulaire de carte, le cas échéant.

6. Pour éviter tout problème associé à l'utilisation de la carte, nous vous recommandons de ne pas vous en servir dans les circonstances suivantes :

- a) Lorsqu'il y a une retenue sur votre solde. C'est une situation possible lorsque vous louez une voiture, réservez une chambre d'hôtel ou payez l'essence à la pompe. Dans ces situations, vous pouvez toujours utiliser la carte pour régler les services au moment de conclure l'opération. Par exemple, vous pouvez vous servir de votre carte lorsque vous retournez une voiture de location, lorsque vous libérez une chambre d'hôtel ou lorsque vous passez à la caisse de la station-service.
- b) Les restaurants ou d'autres établissements nous demandent l'autorisation d'ajouter un montant supplémentaire (habituellement, un pourcentage fixe d'environ 20 %) sur le montant de la note qui vous est remise, représentant le pourboire qu'ils s'attendent à ce que vous ajoutiez au montant de la note. Pour éviter un refus ou une retenue si votre solde n'est pas assez élevé, nous vous recommandons de demander à l'établissement d'autoriser un montant en dollars précis plutôt qu'un pourcentage. Cependant, nous ne pouvons pas garantir que l'établissement acceptera de le faire.

7. Dans la mesure où vous respectez les modalités de la présente convention, la carte sera valide et utilisable jusqu'à ce que le solde soit épuisé ou jusqu'à la date d'expiration de la carte. Votre droit de prélever des fonds sur le solde de la carte ne sera pas éteint. Lorsque la carte expire, vous pouvez obtenir une autre carte en vous rendant à un établissement de l'un de nos distributeurs. Pour augmenter ou majorer le solde de la carte, vous devez avancer des fonds au distributeur ou à tout autre commerçant autorisé qui offre la carte au nom de DCBank. Le processus par lequel on augmente ou majore le solde de la carte est ci-après désigné « approvisionnement » de la carte. La valeur maximale d'une carte ne peut quoi qu'il en soit être supérieure à 10 000,00 \$. Les montants maximal et minimal d'approvisionnement de la carte possible dans un délai de 24 heures sont de 10 000,00 \$ et de 15,00 \$, respectivement. Le montant maximal autorisé pour l'achat de biens et de services s'élève à 7 500,00 \$ par jour et le montant maximal autorisé pour les retraits en espèces à partir d'un GAB s'élève à 2 500,00 \$ (la limite combinée d'un retrait au GAB et d'une opération au PDV étant de 10 000,00 \$). Sous réserve des frais de carte exigibles, le montant des fonds ajoutés à la carte en magasin ou par transfert de carte à carte est disponible dès que l'approvisionnement est confirmé par DCBank. Le délai pouvant s'écouler avant que les fonds ne soient disponibles varie d'un type d'approvisionnement à un autre.

## **VOUS N'ÊTES PAS AUTORISÉ À DÉPASSER LE SOLDE DISPONIBLE SUR VOTRE CARTE POUR UNE OPÉRATION AU PDV OU UNE OPÉRATION AU GAB.**

Il incombe au titulaire de la carte de veiller en tout temps à ce que le solde de la carte soit suffisant pour régler l'opération. Certains types d'opérations de détail peuvent entraîner un solde négatif sur votre carte si vous ne vous êtes pas assuré que le solde est suffisant pour régler l'opération. En ce cas, vous serez tenu de rembourser à DCBank le solde négatif de votre carte, **DE MÊME QUE LES FRAIS DE DÉCOUVERT.**

**8.** Vous pouvez réapprovisionner votre carte en tout temps en y ajoutant un montant en espèces ou en effectuant un débit à l'un des points de service de réapprovisionnement autorisés de DCBank. Vous pouvez trouver un point de service de réapprovisionnement en visitant le site [www.dcbank.ca](http://www.dcbank.ca). DCBank peut retenir les services d'un tiers pour assurer les services de traitement des cartes prépayées, notamment le réapprovisionnement de votre carte. Ces services de réapprovisionnement sont, dans certains cas, exécutés par des sous-traitants des services de traitement.

**9.** Vous pouvez vous informer sur le solde de votre carte en appelant le numéro sans frais 1-844-836-6040 accessible 24 heures sur 24, sept jours sur sept, ou en consultant le site Web à [www.dcbank.ca](http://www.dcbank.ca) (le « site Web ») ou encore en vous inscrivant à un service d'avis par courriel et par message texte acheminé à votre téléphone cellulaire. Vous pouvez obtenir l'information sur vos opérations effectuées au moyen de votre carte à [www.dcbank.ca](http://www.dcbank.ca). Si vous en faites la demande et moyennant des frais, DCBank vous fait parvenir un relevé écrit des opérations effectuées au moyen de votre carte.

**10.** Vous devriez recevoir un relevé papier de chaque opération au PDV ou au GAB effectuée au moyen de votre carte. Il vous incombe d'obtenir ce relevé et d'en vérifier l'exactitude. DCBank n'est pas tenue de vous fournir de relevé d'opérations ni de relevé périodique. Si vous constatez une erreur dans un relevé d'opérations, vous devez en faire part au commerçant visé ou à l'exploitant du GAB. En outre, vous devez en aviser DCBank en composant le numéro sans frais 1-844-836-6040 ou en consultant le site Web [www.dcbank.ca](http://www.dcbank.ca) dans les trente (30) jours suivant l'émission du reçu sur lequel vous avez constaté le problème ou l'erreur, à défaut de quoi DCBank ne sera pas plus tenue de vous aider à corriger la situation.

**11.** Les opérations de prélèvement automatique, par lesquelles vous autorisez une entreprise ou un établissement à prélever des fonds sur le solde de votre carte, ne sont pas autorisées. Toute tentative d'opération de prélèvement automatique sur votre carte sera refusée et DCBank ne sera pas tenue responsable des frais que vous aurez engagés en conséquence.

**12.** Si, par suite d'une erreur de DCBank, d'un distributeur, d'un commerçant ou de quiconque, vous obtenez des sommes en espèces ou un crédit en excédent du montant que vous avez payé, DCBank peut corriger cette erreur au moment où elle est constatée et rajuster le montant du solde disponible sur votre carte. Vous acceptez de rembourser DCBank de tout montant ou crédit excédentaire que vous avez reçu dès que DCBank en fait la demande.

**13.** Votre carte est libellée en dollars canadiens. Nous convertissons en dollars canadiens les opérations faites monnaie étrangère. Si vous effectuez un achat ou si vous vous procurez des fonds au moyen de la carte en une monnaie autre que la monnaie canadienne, vous nous autorisez à convertir le montant de cette opération en monnaie canadienne selon le taux exigé par le réseau de cartes (Visa, Mastercard<sup>MD</sup> ou Débit Interac) le jour où nous traitons l'opération, et à ajouter des frais d'administration de 3,50 % du montant de l'opération. Nous convertissons également en monnaie canadienne les montants des crédits (p. ex., les remboursements ou les remises) effectués en monnaie étrangère selon le taux facturé par le réseau (Visa, Mastercard<sup>MD</sup> ou Débit Interac) le jour où nous traitons l'opération de crédit, et nous ajoutons des frais d'administration de 3,50 % du montant des crédits. Le taux de change appliqué à un remboursement pourrait ne pas être le même que le taux en vigueur à la date à laquelle l'opération a été remboursée. La différence entre notre taux de change appliqué aux achats et notre taux de change appliqué à un remboursement signifie que le montant porté au crédit de votre carte du fait du remboursement d'une opération effectuée en monnaie étrangère sera, dans la plupart des cas, inférieur au montant initial de l'opération imputée à votre carte.

**14.** Une opération sera vraisemblablement refusée si le solde disponible sur la carte est insuffisant pour conclure l'opération ou l'achat et régler les frais et les taxes s'y rapportant. Vous pouvez demander au commerçant s'il accepte que le montant de l'opération soit scindé. Vous pourrez ainsi régler une partie de l'opération avec le solde de votre carte et payer la différence par un autre mode de paiement. Les commerçants ne sont pas tenus d'accepter de scinder le montant des opérations.

**15.** Un commerçant ne peut porter de crédit à votre carte que si DCBank est en mesure de vérifier si une opération de débit a été effectuée antérieurement par ce commerçant pour un montant équivalent ou plus élevé que le montant du crédit.

**16.** La carte constitue un élément de passif général pour DCBank. Les fonds que vous versez au distributeur ou aux sous-traitants des services de traitement pour régler le solde approvisionné sur

votre carte ne constituent pas un dépôt auprès de DCBank ou d'un distributeur et n'établissent pas un compte de dépôt individuel distinct. Vous ne toucherez aucun intérêt sur le solde de la carte ou sur les fonds que vous versez au distributeur. Le solde de la carte n'est pas assuré par la Société d'assurance-dépôts du Canada (SADC) et comporte des risques inhérents.

**17.** La carte ne constitue pas une carte de crédit et ne permet pas d'améliorer votre dossier de crédit.

**18.** Si vous nous signalez une opération par carte erronée et que notre enquête révèle que l'erreur n'est pas imputable au commerçant ni à l'exploitant du GAB, nous prélèverons des frais de début compensatoire sur le solde de votre carte.

**19.** Si votre carte accuse un solde négatif et que trois opérations consécutives sont effectuées alors que le solde de la carte est négatif, DCBank désactivera la carte pour empêcher que d'autres opérations soient effectuées, et ce, jusqu'à ce que le solde de la carte soit positif.

**20.** DCBank ou le distributeur peut, à sa seule discrétion et en tout temps, vous retirer le droit d'utiliser la carte dans le cadre d'une opération au GAB ou d'une opération au PDV. DCBank ou le distributeur peut, à sa seule discrétion, limiter les opérations de certains commerçants ou dans certains emplacements ou régions géographiques.

### **CARTE OU NIP PERDU OU VOLÉ**

**21.** Si vous perdez votre carte, n'importe qui est en mesure de se servir du solde de celle-ci. Une carte prépayée peut être utilisée sans NIP pour régler des achats. Vous êtes seul responsable de la manipulation et du contrôle de votre carte, et il vous incombe de garder secret votre NIP. Le NIP n'est transmis qu'à vous et sert à assurer la sécurité des retraits d'espèces à partir d'un GAB. Vous ne devriez pas consigner votre NIP dans vos dossiers ni le communiquer à un tiers, notamment à un membre de la famille ou à un ami. Vous êtes responsable de l'utilisation de la carte et du NIP au GAB, que l'opération soit effectuée par vous ou quelqu'un d'autre au moyen de votre carte et de votre NIP.

**22.** Vous devez prendre des mesures raisonnables pour éviter la perte, le vol ou une utilisation à mauvais escient de votre carte. Vous devez nous aviser par téléphone, dans les 24 heures, si vous constatez la perte, le vol ou l'utilisation abusive de votre carte ou si vous savez ou êtes fondé à croire que quelqu'un d'autre connaît votre NIP. Le numéro sans frais à composer pour nous aviser est le 1-877-275-1374. Si vous nous indiquez le nom figurant sur la carte et le numéro de celle-ci, DCBank vous remboursera le solde de la carte après avoir traité toutes les opérations qui ont été effectuées avant que nous n'ayons eu la possibilité d'agir sur la foi de l'information que vous avez transmise. Un représentant du service à la clientèle de DCBank est disponible sept jours sur sept, 24 heures sur 24, pour permettre l'annulation immédiate de la carte dès que vous en faites la demande. Vous serez tenu de répondre à des questions d'identification se fondant sur vos renseignements personnels. Une carte de remplacement comportant le solde résiduel, déduction faite de nos frais, sera émise dans les dix (10) jours qui suivent votre déclaration de perte ou de vol de la carte afin de veiller à ce que toutes les opérations aient été dûment traitées. Grâce à la politique de responsabilité zéro du réseau de cartes, vous ne serez pas tenu responsable des opérations non autorisées effectuées avec votre carte perdue ou volée, sauf si vous avez commis une faute lourde ou un acte frauduleux. La vérification des réclamations présentées en vertu d'une politique de responsabilité zéro peut prendre jusqu'à quarante-cinq (45) jours et nécessiter l'intervention de la police.

**23.** Mis à part vous, personne d'autre ne devrait être autorisé à utiliser votre carte. Si vous autorisez quelqu'un d'autre à utiliser la carte ou le NIP ou le laisser l'utiliser, vous êtes responsable de toutes les opérations effectuées et de tous les frais engagés et de toutes les pertes subies, même si l'autre personne est une personne mineure ou n'a pas respecté les limites que vous avez imposées quant à l'utilisation de la carte. Vous êtes tenu de rembourser tous les frais engagés relativement à l'utilisation non autorisée de votre carte.

### **MODALITÉS RELATIVES AU VIREMENT INTERAC**

**24.** Les modalités du présent article ne s'appliquent que lorsque vous utilisez le service appelé « virement Interac » en qualité d'expéditeur et s'ajoutent alors aux modalités générales de la présente convention. En cas de contradiction entre le présent article et les modalités générales de la présente convention, le présent article s'applique dans la mesure nécessaire pour régler ladite contradiction.

**25.** Après avoir effectué un virement de fonds électronique (VFE), DCBank retirera de votre carte le montant du VFE et transmettra un courriel au destinataire à l'adresse électronique que vous aurez fournie. Le courriel précisera que vous êtes l'expéditeur et indiquera le montant du VFE, le nom du destinataire et le fait que vous utilisez le service VFE. DCBank retiendra le montant correspondant au VFE jusqu'à la réception d'un avis stipulant que i) le destinataire a répondu correctement à la question VFE et a réclamé le montant ou ii) vous annulez et réclamez le montant du VFE. Pour procéder à un VFE, vous devez disposer des fonds nécessaires dans le compte à partir duquel le virement est fait. Si les fonds ne sont pas disponibles dans le compte en question, DCBank doit interrompre l'opération, mais pourra la reprendre une fois les fonds requis déposés dans le compte.

**26.** DCBank ne paiera pas d'intérêt à un expéditeur ou à un destinataire sur le montant du VFE, y compris sur le montant d'un VFE envoyé par vous, pour la période durant laquelle le montant du virement ne sera pas dans le compte du client.

**27.** Le destinataire a 30 jours à compter de la date d'envoi d'un VFE, au moyen du service VFE, pour réclamer le montant; après ce délai, le virement de fonds expire automatiquement. Un VFE envoyé par une autre institution financière arrivera également à expiration après une certaine période de temps.

**28.** Si vous envoyez un VFE qui est par la suite refusé ou annulé, ou qu'il arrive automatiquement à expiration, DCBank pourrait tenter de déposer de nouveau le montant de ce virement dans le compte duquel provenaient les fonds ou, à sa seule discrétion, déposer la valeur de ce virement dans un autre de vos comptes ou retenir les fonds dans un autre compte de DCBank. DCBank imposera des frais d'administration pour les VFE refusés ou annulés.

**29.** DCBank et les autres institutions financières participant au service VFE et au service de virement Interac ont le droit de remettre les fonds d'un VFE à toute personne qui, au moyen du service bancaire en ligne ou mobile et du service bancaire en ligne ou mobile d'une autre institution financière ou du site Web Interac, réclame un VFE et répond correctement à la question VFE, que l'expéditeur veuille ou non que cette personne reçoive le virement. Vous devez vous acquitter de vos obligations en matière de sécurité conformément à la présente convention et à d'autres conventions conclues entre vous et DCBank, et vous n'utiliserez pas un courriel ou tout autre message optionnel qui pourrait accompagner le VFE pour faire parvenir au destinataire la question et la réponse VFE.

**30.** Si un destinataire réclame un VFE au moyen du service Interac, mais qu'il fournit des renseignements insuffisants ou erronés, le service Interac peut i) demander au destinataire de lui fournir d'autres renseignements supplémentaires ou de lui donner des réponses corrigées, ii) déposer la somme directement dans un compte que le destinataire aura indiqué au service Interac, ou iii) envoyer au destinataire un chèque au montant du VFE à l'adresse postale que le destinataire aura fournie au service Interac. Si un destinataire omet d'encaisser un chèque envoyé par le service Interac dans les délais prévus par Interac, ce dernier pourra retourner le VFE à DCBank. DCBank retournera ensuite le montant du VFE à l'expéditeur après avoir soustrait les frais perçus par Interac.

**31.** Si vous envoyez un VFE au moyen du service VFC, il vous incombe de fournir une adresse de courrier électronique correcte et valide du destinataire et de nous informer rapidement de toute modification apportée à l'adresse de courrier électronique de ce dernier.

**32.** Il vous incombe de déterminer l'état d'un VFE envoyé par vous au moyen du service VFE en vérifiant votre historique des paiements dans les services bancaires en ligne.

### **MODALITÉS RELATIVES À L'ACCÈS ÉLECTRONIQUE ET AUX APPLICATIONS MOBILES**

**33.** En ce qui concerne votre utilisation du site Web ou de l'application mobile de DCBank pour avoir accès à votre carte, vous acceptez les modalités relatives à l'accès électronique de DCBank disponibles à <https://www.dcbank.ca/terms-and-conditions/>, celles-ci pouvant être modifiées par DCBank de temps à autre conformément aux présentes.

**34.** Il se peut que vous n'ayez pas accès à l'ensemble des services, des caractéristiques, des fonctionnalités, du contenu et des renseignements des services bancaires en ligne au moyen de l'application mobile, et que vous deviez accéder aux services bancaires en ligne de DCBank au moyen d'une autre technologie que les services bancaires mobiles sur une base périodique pour avoir accès à de tels services, caractéristiques, fonctionnalités, contenu et renseignements.

**35.** Vous acceptez l'entière responsabilité des exigences liées aux appareils mobiles compatibles, à l'accès Internet et au réseau ou aux logiciels. Vous acceptez d'assumer l'entière responsabilité de ces exigences, y compris les changements, les mises à jour et les frais applicables, ainsi que des modalités de votre entente avec votre fournisseur d'appareil mobile et de télécommunications. **DCBank ne fait aucune déclaration ni ne confère aucune garantie de quelque nature que ce soit, expresse, légale ou implicite quant aux éléments suivants : a) la disponibilité des services de télécommunication de votre fournisseur et l'accès aux services d'application mobile de DCBank en tout temps et à partir de tout emplacement; b) tout dommage, perte ou autre intrusion à la sécurité des services de télécommunication; et c) toute divulgation de renseignements à de tierces parties ou tout manquement à transmettre des données, des communications ou des paramètres liés aux services d'application mobile de DCBank.**

### **CONSENTEMENT À LA COMMUNICATION DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**

**36.** Pour que DCBank puisse, par l'entremise du distributeur, émettre la carte à votre nom, qu'un distributeur autorisé puisse approvisionner la carte et que DCBank et le distributeur puissent vous offrir les services relatifs à la carte décrits dans la présente convention, DCBank et le distributeur doivent recueillir vos renseignements personnels et les utiliser, notamment vos nom, adresse, numéro de téléphone et date de naissance, et ils pourront s'informer des détails concernant l'utilisation de la carte. Ces renseignements personnels sont utilisés par DCBank et le distributeur pour confirmer votre identité, obtenir votre dossier de crédit, vous offrir les services relatifs à la carte, transmettre des avis, communiquer avec vous par téléphone ou par écrit, envoyer le rapport qu'elle est tenue de remettre à un organisme ou une agence du gouvernement, transmettre un rapport à une agence d'évaluation du crédit ou à un organisme de perception tiers, et percevoir les montants dont vous lui êtes redevable et transmettre ces renseignements aux fournisseurs de services de DCBank afin de vous offrir des produits et des services spécialisés ou évaluer si ces produits et services sont susceptibles de vous intéresser. Sauf si la loi l'exige ou sauf stipulation contraire des présentes, DCBank et le distributeur garderont secrets vos renseignements personnels et ne les divulgueront à personne (sauf entre eux aux fins de l'application de la présente convention) ni aux fournisseurs de services de DCBank sans votre consentement.

Vous acceptez que DCBank ajoute des utilisations possibles de vos renseignements personnels vous concernant ou modifie ces utilisations en affichant ces ajouts ou modifications sur le site Web et en vous avisant par courriel acheminé à votre adresse électronique ou par la poste, à l'adresse que vous avez fournie. Vous pouvez révoquer le consentement à ces utilisations, qu'il s'agisse d'un ajout ou d'une modification, à tout moment en avisant DCBank par écrit. En cas de révocation de votre consentement, vous devez retourner votre carte à DCBank. Votre carte sera annulée et le solde, déduction faite des frais d'annulation, vous sera remboursé par DCBank.

**37.** Si vous avez coché la case « Oui » à la demande d'autorisation de recevoir des avis par message texte/SMS ou à la demande de recevoir des avis par courriel ci-dessus, ou aux deux, et que vous avez donné une adresse de courrier électronique ou un numéro de téléphone cellulaire qui vous permet de recevoir des messages texte/SMS, vous consentez à ce que DCBank et les fournisseurs de service externes envoient des messages de DCBank à cette adresse de courrier électronique ou au compte de messagerie texte/SMS. Les messages envoyés peuvent comprendre des renseignements concernant des opérations (notamment les achats, les frais, les remboursements, etc.).

Vous reconnaissez que le fait de choisir l'une de ces options fait en sorte que les renseignements personnels et privés concernant l'utilisation de votre carte sont transmis à l'adresse de courrier électronique et au numéro de téléphone indiqués; il vous incombe de vous assurer que les numéros fournis sont sûrs et sous votre autorité. Vous pouvez retirer votre consentement à recevoir des courriels ou des messages texte/SMS en suivant la procédure de DCBank ou en communiquant avec notre centre de service à la clientèle. Si l'adresse de courrier électronique ou le numéro de téléphone cellulaire que vous nous avez fourni n'est pas valide ou cesse de l'être, ou si le message est renvoyé à l'expéditeur en indiquant que le compte de courriel ou de téléphone visé n'est pas en mesure de recevoir de messages, DCBank n'est aucunement tenue d'essayer de communiquer avec vous par d'autres moyens afin d'obtenir une adresse électronique ou un numéro de téléphone cellulaire valide et fonctionnel. Vous êtes responsable des frais engagés par suite de la réception de messages électroniques ou de messages texte/SMS.

## **FRAIS**

**38.** Les frais de carte vous seront communiqués au moment de l'émission de la carte temporaire et seront affichés dans l'établissement du distributeur. Il est également possible de consulter le barème des frais de carte à [www.dcbank.ca](http://www.dcbank.ca). Vous reconnaissez avoir été informé du montant des frais et vous acceptez de verser les frais courants exigibles pour les services offerts conformément à la présente convention.

**39.** Des frais peuvent être exigés par DCBank, notamment, pour l'émission de la carte, l'approvisionnement et le réapprovisionnement de celle-ci, la maintenance mensuelle, les frais de GAB, le remplacement, la désactivation et la réactivation de la carte, les relevés d'opérations et tous autres frais publiés conformément à ce qui est décrit aux présentes. Les frais peuvent éventuellement être modifiés par DCBank par voie d'avis affiché sur le site Web dans les soixante (60) jours précédant immédiatement la date d'entrée en vigueur des nouveaux frais ou de l'augmentation de ceux-ci. DCBank pourra également envoyer un avis à la dernière adresse du titulaire de la carte au moins trente-cinq (35) jours avant la date d'entrée en vigueur des nouveaux frais ou de l'augmentation de ceux-ci. Vous pouvez actualiser vos coordonnées en composant le numéro sans frais 1-844-836-6040. En utilisant votre carte après la date d'entrée en vigueur des nouveaux frais ou de l'augmentation de ceux-ci, vous acceptez les nouveaux programmes de service et barème de frais. Il est entendu que lorsque vous utilisez la carte, les exploitants de GAB et les commerçants peuvent exiger des frais supplémentaires distincts pour leurs services.

## **PERSONNE POLITIQUEMENT VULNÉRABLE**

**40.** En signant la présente convention, vous confirmez à DCBank que vous n'êtes pas un « étranger politiquement vulnérable » et que vous détenez la carte en votre nom et non pas au nom d'une autre personne.

Une « personne politiquement vulnérable » ou « PPV » s'entend : a) de toute personne qui occupe ou a déjà occupé l'une des fonctions ou l'un des postes suivants dans un pays ou pour le compte de ce pays : i) chef d'État ou de gouvernement, ii) membre du conseil exécutif de gouvernement ou membre d'une assemblée législative, iii) sous-ministre ou poste équivalent, iv) ambassadeur ou attaché ou conseiller d'un ambassadeur, v) général de l'armée ou grade supérieur, vi) président d'une société ou d'une banque d'État, vii) chef d'un organisme gouvernemental, viii) juge ou ix) chef ou président d'un parti politique représenté dans une assemblée législative, ou b) d'un des membres de la famille suivants d'une personne décrite en a) i) à ix) : i) la mère, ii) le père, iii) le conjoint, iv) le conjoint de fait, v) la mère ou le père du conjoint ou du conjoint de fait, vi) le frère, vii) la sœur, viii) le demi-frère ou ix) la demi-sœur (dans tous les cas, indépendamment de la citoyenneté, du statut de résidence ou du lieu de naissance).

« Étranger politiquement vulnérable » désigne un ÉPV dans un pays étranger, provenant d'un pays étranger ou ayant des liens avec un pays étranger.

## **NON-RESPONSABILITÉ**

**41.** Ni DCBank ni le distributeur ne sauraient être tenus responsables des différends découlant de l'achat d'une marchandise ou de services au moyen de la carte, du refus d'un détaillant d'accepter la carte ou de l'impossibilité d'une machine GAB de remettre de l'argent liquide. DCBank et le distributeur ne sauraient être tenus responsables de l'impossibilité de s'approvisionner en biens ou en services auprès de détaillants au moyen de la carte ni de la pertinence ou de la qualité des biens ou services achetés au moyen de la carte. Ni DCBank ni le distributeur ne seront responsables des actes ou de l'inaction d'un détaillant ou du refus de celui-ci d'accepter la carte, que l'inaction ou le refus du détaillant soit attribuable ou non à une erreur ou à un mauvais fonctionnement de l'équipement utilisé pour obtenir l'autorisation de la carte. DCBank ne sera pas tenue responsable de tout préjudice, de toute perte ou de tout inconfort subi en raison du fait que vous n'êtes pas en mesure d'utiliser la carte pour cause de panne, d'erreur, de problème de fonctionnement ou de problème technique survenus chez nos distributeurs ou dans le système ou l'équipement de nos fournisseurs de services ou à un GAB. DCBank ne saurait être tenue responsable des dommages directs ou indirects, spéciaux ou consécutifs, y compris, mais sans s'y limiter, la perte de profits ou toute autre perte financière découlant de services que nous vous fournissons ou cessons de vous fournir en vertu de la présente convention.

**42.** Si vous voulez porter plainte ou avez des questions concernant un aspect de votre carte ou de votre solde de carte, veuillez communiquer avec notre responsable des plaintes au 1-844-836-6040. DCBank fera tout son possible pour régler la plainte ou répondre aux questions. Si, pour un motif quelconque, nous ne sommes pas en mesure de le faire à votre satisfaction, vous pouvez vous en remettre à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement, au 1-888-451-4519 pour obtenir un règlement. Vous pouvez également transmettre votre plainte ou votre demande à :

**Agence de la consommation en matière financière du Canada**

**427, avenue Laurier Ouest, 6e étage**

**Ottawa (Ontario) K1R 1B9**

**Tél. : 1-866-461-3222**

**43.** Excepté dans le cas des titulaires de carte domiciliés et résidents dans la province de Québec, si une poursuite judiciaire est intentée ou une réclamation est présentée, directement ou indirectement, relativement à une plainte ou à une demande, vous reconnaissez que le cumul ou le regroupement de cette poursuite ou réclamation avec l'action ou les actions d'une autre personne n'est pas autorisé, et vous vous engagez à ne pas demander un tel cumul ou regroupement et à vous y opposer. En outre, vous vous engagez à ne pas entreprendre de recours collectif en tant que représentant des demandeurs ni à y participer en tant que demandeur si le recours en question porte, directement ou indirectement, sur une plainte ou une demande découlant de la présente convention ou s'y rapportant.

**ANNULATION**

**44.** Vous pouvez en tout temps résilier la présente convention en remettant la carte au distributeur et ce dernier doit vous rembourser le solde en cours de votre carte, déduction faite des frais impayés. Vous pouvez sinon composer le 1-866-231-0373 et annuler la carte. Un chèque vous sera acheminé par la poste dans les quarante-cinq (45) jours ouvrables. DCBank peut résilier la présente convention à tout moment et, le cas échéant, vous devrez immédiatement lui retourner la carte de DCBank ou prendre les mesures que DCBank peut vous indiquer. DCBank ou son distributeur vous remboursera tout solde en cours de votre carte, déduction faite des frais impayés. Si le solde de votre carte est insuffisant pour régler les frais de maintenance mensuels, DCBank peut désactiver la carte sans préavis. Vous pourriez être tenu de payer des frais de réactivation pour pouvoir utiliser la carte par la suite. Malgré la résiliation de la présente convention, vous devez respecter toutes vos obligations en vertu de celle-ci et vous demeurez responsable de l'utilisation de la carte, même une fois celle-ci résiliée ou expirée.

**CONVENTION INTÉGRALE**

**45.** La présente énonce toute la convention intervenue entre les parties portant sur l'utilisation de la carte. La présente convention remplace toutes les ententes conclues et tous les engagements pris antérieurement par les parties qui portent sur la carte.

**MODIFICATION**

**46.** Sous réserve des dispositions de l'article 40 des présentes, DCBank peut modifier la présente convention en affichant les modifications qui y sont apportées ou une entente de substitution sur notre site Web ou en vous faisant parvenir un avis en ce sens par la poste. Toute modification prend effet à la date d'entrée en vigueur de la modification indiquée dans le message affiché ou l'avis et vous serez censé avoir accepté la modification dès l'utilisation de la carte après la date d'entrée en vigueur. Si vous n'acceptez pas la modification de la présente convention, vous vous engagez à cesser immédiatement d'utiliser la carte et d'aviser DCBank que vous résiliez la présente convention.

**AVIS**

**47.** DCBank peut, sous réserve des dispositions de l'article 25, vous faire parvenir l'avis par courrier postal ordinaire affranchi à l'adresse que vous avez donnée au distributeur ou à la dernière adresse électronique indiquée à ce dernier. DCBank affichera un avis à votre intention, en tant que membre de l'ensemble de la catégorie de titulaires de carte à laquelle vous appartenez, sur son site Web. Vous serez censé avoir reçu l'avis dans les cinq (5) jours après sa mise à la poste ou, s'il est acheminé par courrier électronique, le jour ouvrable suivant. Vous pouvez aviser DCBank en remettant un avis au distributeur ou en faisant parvenir l'avis à DCBank à son site Web (autre que l'avis de perte ou de vol de carte, un tel incident ne pouvant être signalé que par téléphone, tel que précisé précédemment). L'avis sera censé avoir été reçu à la date de livraison de l'avis au distributeur ou le jour ouvrable suivant s'il a été expédié par messagerie électronique.

## LOI APPLICABLE

**48.** La présente convention est régie par les lois de la province de l'Alberta et les lois du Canada qui s'y appliquent.

**49.** Toutes les réclamations ou controverses ou tous les différends, actuels ou futurs, qui surviennent de quelque manière que ce soit au sujet de la présente convention, d'un produit ou d'un service qui vous est fourni aux termes de la présente convention, d'énoncés verbaux ou écrits ou de publicités ou de promotions ayant trait à la présente convention ou à un produit ou service qui vous est fourni aux termes des présentes (individuellement, une « réclamation ») doivent être soumis à un processus de médiation privée et confidentielle mené par un seul médiateur choisi par les parties, qui doivent en assumer conjointement les frais. Si les parties ne parviennent pas à un règlement après un processus de médiation mené de bonne foi, la question sera soumise à un arbitrage privé, confidentiel et exécutoire conformément aux règles de l'Association d'arbitrage canadienne, qui sera mené par un seul arbitre nommé conjointement par les parties. La décision arbitrale sera finale et exécutoire pour les parties. En acceptant ces conditions, vous renoncez au droit que vous pourriez avoir d'intenter un recours collectif à notre encontre, ou de participer à un tel recours, relativement à quelque réclamation que ce soit et, s'il y a lieu, vous convenez par les présentes de vous soustraire à tout recours collectif qui pourrait être intenté par ailleurs à l'encontre de DCBank.

## DISSOCIABILITÉ ET CESSIION

**50.** Si une partie quelconque de la présente convention était déclarée non valide ou non exécutoire par un tribunal judiciaire ou un tribunal administratif compétent, le caractère non valide ou non exécutoire ne saurait avoir d'incidence sur le reste de la présente convention, qui continue de s'appliquer comme si la partie non valide ou non exécutoire n'en faisait pas partie.

**51.** DCBank peut céder la présente convention ou l'une quelconque de ses modalités à un tiers en tout temps.

### **2.3 Convention du titulaire de carte de DCBank (résidents du Québec seulement)**

Veillez vérifier les modalités suivantes qui sont uniques à la province de Québec. Se reporter à la section 2.2 pour toutes les autres modalités applicables à la convention du titulaire de carte prépayée.

#### **Ajouts au barème des frais de la carte prépayée**

Frais de remplacement, d'annulation, d'émission, de désactivation et de réactivation de la carte, et frais de relevé – Gratuit Tous les frais, sauf les frais mensuels, sont applicables par opération. Dans le cas de conflit entre le barème des frais, modifié périodiquement selon cette convention, et le reste de cette convention, le barème des frais prévaut.

**1.** Dans la mesure où vous respectez les modalités de la présente convention, la carte sera valide et utilisable jusqu'à ce que le solde soit épuisé ou jusqu'à la date d'expiration de la carte. Votre droit de prélever des fonds sur le solde de la carte ne sera pas éteint. Lorsque la carte expire, vous pouvez obtenir une autre carte en appelant notre centre de service à la clientèle au 1-844-836-6040, ou en vous rendant à un établissement de l'un de nos distributeurs. Pour augmenter ou majorer le solde de la carte, vous devez avancer des fonds au distributeur ou à tout autre commerçant autorisé qui offre la carte au nom de DCBank. Le processus par lequel on augmente ou majore le solde de la carte est ci-après désigné « approvisionnement » de la carte. La valeur maximale d'une carte ne peut quoi qu'il en soit être supérieure à 10 000,00 \$. Les montants maximal et minimal d'approvisionnement de la carte possible dans un délai de 24 heures sont de 10 000,00 \$ et de 15,00 \$, respectivement. Le montant maximal autorisé pour l'achat de biens et de services s'élève à 7 500,00 \$ par jour et le montant maximal autorisé pour les retraits en espèces à partir d'un GAB s'élève à 2 500,00 \$ (la limite combinée d'un retrait au GAB et d'une opération au PDV étant de 10 000,00 \$). Sous réserve des frais de carte exigibles, le montant des fonds ajoutés à la carte en magasin ou par transfert de carte à carte est disponible dès que l'approvisionnement est confirmé par DCBank. Le délai pouvant s'écouler avant que les fonds ne soient disponibles varie d'un type d'approvisionnement à un autre. **VOUS N'ÊTES PAS AUTORISÉ À DÉPASSER LE SOLDE DISPONIBLE SUR VOTRE CARTE POUR UNE OPÉRATION AU PDV OU UNE OPÉRATION AU GAB.** Il incombe au titulaire de carte de veiller en tout temps à ce que le solde de la carte soit suffisant pour régler l'opération. Certains types d'opérations de détail



peuvent entraîner un solde négatif si vous ne vous êtes pas assuré que le solde est suffisant pour régler l'opération. En ce cas, vous serez tenu de rembourser à DCBank le solde négatif de votre carte, **DE MÊME QUE LES FRAIS DE DÉCOUVERT** que vous acceptez expressément en concluant la présente convention.

**2.** Vous pouvez vous informer sur le solde de votre carte en appelant le numéro sans frais 1-877-275-1374 accessible 24 heures sur 24, sept jours sur sept, ou en consultant le site Web à [www.dcbank.ca](http://www.dcbank.ca) (le « site Web ») ou encore en vous inscrivant à un service d'avis par courriel et par texto acheminé à votre téléphone cellulaire. Des frais d'interrogation de solde peuvent être exigés. Vous pouvez obtenir en ligne l'information sur vos opérations effectuées au moyen de votre carte à [www.dcbank.ca](http://www.dcbank.ca). Si vous en faites la demande et moyennant des frais, DCBank vous fera parvenir un relevé écrit des opérations effectuées au moyen de votre carte.

**3.** Vous devez prendre des mesures raisonnables pour éviter la perte, le vol ou une utilisation à mauvais escient de votre carte. Vous devez nous aviser par téléphone, dans les 24 heures, si vous constatez la perte, le vol ou l'utilisation abusive de votre carte ou si vous savez ou êtes fondé à croire que quelqu'un d'autre connaît votre NIP. Le numéro sans frais à composer pour nous aviser est le 1-877-275-1374. Un représentant du service à la clientèle de DCBank est disponible sept jours sur sept, 24 heures sur 24, pour permettre l'annulation immédiate de la carte dès que vous en faites la demande. Vous serez tenu de répondre à des questions d'identification se fondant sur vos renseignements personnels. Si vous nous indiquez le nom figurant sur la carte et le numéro de celle-ci, DCBank vous remboursera le solde de la carte, conformément aux modalités décrites ci-dessous, après avoir traité toutes les opérations qui ont été effectuées avant que nous n'ayons eu la possibilité d'agir sur la foi de l'information que vous avez transmise. Une carte de remplacement comportant le solde résiduel, déduction faite de nos frais, sera émise dans les dix (10) jours qui suivent votre déclaration de perte ou de vol de la carte afin de veiller à ce que toutes les opérations aient été dûment traitées. Grâce à la politique de responsabilité zéro du réseau de cartes, vous ne serez pas tenu responsable des opérations non autorisées effectuées avec votre carte perdue ou volée, sauf si vous avez commis une faute lourde ou un acte frauduleux. La vérification des réclamations présentées en vertu d'une politique de responsabilité zéro peut prendre jusqu'à quarante-cinq (45) jours et nécessiter l'intervention de la police.

**4.** Pour que DCBank puisse, par l'entremise du distributeur, émettre la carte à votre nom, qu'un distributeur autorisé puisse approvisionner la carte et que DCBank et le distributeur puissent vous offrir les services relatifs à la carte décrits dans la présente convention, DCBank et le distributeur doivent recueillir vos renseignements personnels et les utiliser, notamment vos nom, adresse, numéro de téléphone et date de naissance, et ils pourront s'informer des détails concernant l'utilisation de la carte. Ces renseignements personnels sont utilisés par DCBank et le distributeur pour confirmer votre identité, obtenir votre dossier de crédit, vous offrir les services relatifs à la carte, transmettre des avis, communiquer avec vous par téléphone ou par écrit, envoyer le rapport qu'elle est tenue de remettre à un organisme ou une agence du gouvernement, transmettre un rapport à une agence d'évaluation du crédit ou à un organisme de perception tiers, et percevoir les montants dont vous lui êtes redevable et transmettre ces renseignements aux fournisseurs de services de DCBank afin de vous offrir des produits et des services spécialisés ou évaluer si ces produits et services sont susceptibles de vous intéresser. Sauf si la loi l'exige ou sauf stipulation contraire des présentes, DCBank et le distributeur garderont secrets vos renseignements personnels et ne les divulgueront à personne (sauf entre eux aux fins de l'application de la présente convention) ni aux fournisseurs de services de DCBank sans votre consentement. Vous acceptez que DCBank ajoute des utilisations possibles de vos renseignements personnels vous concernant ou modifie ces utilisations en affichant ces ajouts ou modifications sur le site Web soixante (60) jours après la date d'entrée en vigueur et en vous avisant par courriel acheminé à l'adresse électronique que vous avez fournie ou par la poste à la dernière adresse du titulaire de carte que vous avez fournie au moins trente-cinq (35) jours avant la date d'entrée en vigueur. L'avis fera état du nouvel article uniquement ou de l'article modifié ainsi que de l'ancien article tel qu'il était libellé. Vous pouvez révoquer le consentement à cette utilisation, qu'il s'agisse d'un ajout ou d'une modification, à tout moment en avisant DCBank par écrit. En cas de révocation de votre consentement, vous devez retourner votre carte à DCBank. Votre carte sera annulée et le solde, déduction faite des frais d'annulation applicables, vous sera remboursé par DCBank.

**5.** Des frais peuvent être exigés par DCBank, notamment, pour l'émission de la carte, l'approvisionnement et le réapprovisionnement de celle-ci, la maintenance mensuelle, les frais de GAB, le remplacement, la désactivation et la réactivation de la carte, les relevés d'opérations et tous

autres frais publiés conformément à ce qui est décrit aux présentes. Les frais peuvent éventuellement être modifiés par DCBank par voie d'avis affiché sur le site Web dans les soixante (60) jours précédant immédiatement la date d'entrée en vigueur des nouveaux frais ou de l'augmentation de ceux-ci. DCBank pourra également envoyer un avis à la dernière adresse du titulaire de la carte au moins trente-cinq (35) jours avant la date d'entrée en vigueur des nouveaux frais ou de l'augmentation de ceux-ci. L'avis indiquera les nouveaux frais uniquement ou encore les nouveaux frais et le montant des anciens frais. Vous pouvez actualiser vos coordonnées en composant le numéro sans frais 1-877-275-1374. En utilisant votre carte après la date d'entrée en vigueur des nouveaux frais ou de l'augmentation de ceux-ci, vous acceptez les nouveaux programmes de service et barème de frais. Il est entendu que lorsque vous utilisez la carte, les exploitants de GAB et les commerçants peuvent exiger des frais supplémentaires distincts pour leurs services.

**6.** Ni DCBank ni le distributeur ne sauraient être tenus responsables des différends découlant de l'achat d'une marchandise ou de services au moyen de la carte, du refus d'un détaillant d'accepter la carte ou de l'impossibilité d'une machine GAB de remettre de l'argent liquide. DCBank et le distributeur ne sauraient être tenus responsables de l'impossibilité de s'approvisionner en biens ou en services auprès de détaillants au moyen de la carte ni de la pertinence ou de la qualité des biens ou services achetés au moyen de la carte. Ni DCBank ni le distributeur ne seront responsables des actes ou de l'inaction d'un détaillant ou du refus de celui-ci d'accepter la carte, que l'inaction ou le refus du détaillant soit attribuable ou non à une erreur ou à un mauvais fonctionnement de l'équipement utilisé pour obtenir l'autorisation de la carte. DCBank ne sera pas tenue responsable de tout préjudice, de toute perte ou de tout inconvénient subi en raison du fait que vous n'êtes pas en mesure d'utiliser la carte pour cause de panne, d'erreur, de problème de fonctionnement ou de problème technique survenus dans le système ou l'équipement ou à un GAB d'un tiers fournisseur.

**7.** Excepté dans le cas des ententes conclues dans la province de Québec, si une poursuite judiciaire est intentée ou une réclamation est présentée, directement ou indirectement, relativement à une plainte ou à une demande, vous reconnaissez que le cumul ou le regroupement de cette poursuite ou réclamation avec l'action ou les actions d'une autre personne n'est pas autorisé, et vous vous engagez à ne pas demander un tel cumul ou regroupement et à vous y opposer.

**8.** Sous réserve des dispositions de l'article 25 des présentes, DCBank peut modifier la présente convention ou une partie de celle-ci en affichant les modifications qui y sont apportées ou une entente de substitution sur le site Web dans les soixante (60) jours qui précèdent leur date d'entrée en vigueur ou en vous faisant parvenir un avis en ce sens par la poste à la dernière adresse du titulaire de carte fournie, au moins trente-cinq (35) jours avant leur date d'entrée en vigueur. L'avis fera état du nouvel article uniquement ou de l'article modifié ainsi que l'ancien article tel qu'il était libellé. Toute modification prend effet à la date d'entrée en vigueur de la modification indiquée dans le message affiché ou l'avis et vous serez censé avoir accepté la modification dès l'utilisation de la carte après la date d'entrée en vigueur. Si vous n'acceptez pas la modification de la présente convention, vous vous engagez à cesser immédiatement d'utiliser la carte et d'aviser DCBank que vous résiliez la présente convention.

**9.** La présente convention est régie par les lois de la province de Québec et les lois du Canada qui s'y appliquent. Les parties reconnaissent la compétence exclusive des tribunaux du Québec à se saisir de tout litige découlant de la présente convention.

#### **QUÉBEC – UTILISATION DE LA LANGUE ANGLAISE**

**10.** Les parties conviennent que la présente convention et tout autre document s'y rattachant soient rédigés et signés en anglais. It is the express wish of the parties that this Agreement and any related documents be drawn up and executed in English.

### **2.4 Renseignements sur DCBank – Ouverture d'un compte bancaire**

Grâce à un compte bancaire personnel de Banque DirectCash, vous aurez accès à plus de 7 000 guichets automatiques DirectCash partout au Canada, ainsi qu'à tous les guichets automatiques affichant le symbole Cirrus partout dans le monde. Lorsque vous utilisez les services de Banque DirectCash, vous avez instantanément accès aux fonds qui sont déposés directement dans votre compte et vous pouvez faire vos achats en ligne et par débit.

Un compte Banque DirectCash est idéal pour l'usage quotidien des GAB et les paiements aux points de vente (débit). Il n'y a pas de période d'attente avant d'avoir accès aux fonds déposés directement, pas de solde minimum et pas de vérification de crédit pour ouvrir un compte. Banque DirectCash est un choix simple et commode pour déposer vos fonds et y accéder en toute sécurité.

### **Voici certaines choses que vous devez savoir quand vous ouvrez un compte.**

- Il n'y a aucun dépôt minimal
- Commode pour le dépôt direct de votre chèque de paie
- Pas nécessaire d'avoir un emploi, mais nous sommes tenus de demander votre profession
- Vos antécédents de crédit n'entrent pas en jeu pour l'ouverture d'un compte
- Nous devons connaître votre nom complet
- Nous devons connaître votre adresse domiciliaire
- Nous aurons besoin de votre date de naissance
- Vous devez être un résident canadien
- Vous ne pouvez ouvrir de compte de dépôt personnel qu'en devises canadiennes
- Aucun compte ne porte intérêt
- Les dépôts ne peuvent être effectués qu'aux locaux d'un agent autorisé (en espèces ou TEF)
- Les options de retrait sont limitées aux virements de fonds électroniques vers un compte externe lié
- Virement Interac et virement vers une carte prépayée DCBank
- L'information sur les opérations peut être consultée en ligne à [www.dcbank.ca](http://www.dcbank.ca)
- Banque DirectCash n'offre pas de découverts

Lorsque vous ouvrez votre compte de dépôt personnel, vous devez nous présenter l'original, en bon état, d'une pièce d'identité valide avec photo délivrée par un gouvernement. Nous pourrions dans certains cas devoir nous renseigner davantage et vérifier la pièce d'identité ou l'information que vous aurez fournie avant d'ouvrir votre compte. Nous pouvons refuser votre demande d'ouverture d'un compte de dépôt personnel pour certaines raisons juridiques mais, si nous le faisons, nous vous donnerons des renseignements à ce sujet par écrit.

### **CHOIX DE LA CARTE POUR ACCÉDER À VOTRE COMPTE**

Vous avez le choix entre une carte de crédit prépayée ou une carte de débit pour accéder aux fonds de votre compte bancaire. Si vous choisissez une carte de crédit prépayée, vous devez nous fournir au moins une pièce d'identité valide avec photo délivrée par un gouvernement, en bon état, et portant votre signature et une date d'expiration.

### **EXIGENCES SUPPLÉMENTAIRES**

DCBank peut, en s'appuyant sur ses politiques et procédures internes ou sur la *Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes (LRPCFAT)*, exiger que vous fournissiez des pièces d'identité supplémentaires.

### **MODIFICATIONS DES FRAIS DE VOTRE CONVENTION OU NOUVEAUX FRAIS**

Les changements à votre convention vous seront envoyés par la poste au moins 35 jours avant la date de leur entrée en vigueur et nous afficherons un avis à leur sujet aux locaux de tous les agents autorisés et sur le site Web de DCBank ([www.dcbank.ca](http://www.dcbank.ca)) 60 jours avant cette date. Indiquez-nous si vous souhaitez recevoir un avis par courriel ou par texto. DCBank ne publie pas d'avis aux GAB comarqués avec DCBank.

### **RELEVÉS ET SOLDES**

Les relevés de compte et l'historique des opérations se trouvent sur la page Web de DCBank, à l'adresse [www.dcbank.ca](http://www.dcbank.ca). Vous êtes tenu de vous inscrire auprès d'un associé de DCBank pour les services bancaires en ligne.

Vous pouvez accéder au solde de votre compte par le truchement des services bancaires en ligne de DCBank à [www.dcbank.ca](http://www.dcbank.ca), en appelant notre numéro sans frais 1-877-275-1374 ou en utilisant notre réponse vocale interactive (RVI).

Vous pouvez aussi vous servir de l'application mobile gratuite de DCBank, qui existe pour Windows, Apple, Android et le téléphone intelligent BlackBerry. Requête « dcbank » (sans espaces).

## **OPÉRATIONS DE DÉPÔT ET DE RETRAIT**

Pour effectuer les opérations de votre compte DCBank, vous pouvez procéder comme suit :

**1.** Par virement de fonds électronique entre votre compte DCBank et votre compte externe lié dans une autre institution financière.

Vous pouvez demander ou autoriser les opérations de retrait par l'intermédiaire de notre site Web ([www.dcbank.ca](http://www.dcbank.ca)) ou par tout autre moyen que nous vous fournirons. Nous procéderons aux virements électroniques sur demande, dans vos comptes et depuis vos comptes liés dans d'autres institutions financières.

Nous vous demanderons auparavant de fournir des instructions ainsi qu'une partie ou la totalité des renseignements d'identification suivants : a) le numéro de vos comptes ou b) tous les autres renseignements dont nous estimerons avoir besoin pour confirmer votre identité. Les fonds arrivent en général dans votre compte de DCBank, ou dans votre compte externe lié, dans les deux ou trois jours ouvrables suivant la demande de virement. Nous ne pouvons cependant garantir la date à laquelle vos fonds seront dans votre compte de DCBank ou votre compte externe.

**2.** Par dépôt direct de votre salaire. Vous pouvez déposer directement votre salaire en demandant un formulaire de dépôt direct à un associé de DCBank, ou obtenir une copie de ce formulaire en utilisant les services bancaires en ligne de DCBank. L'information relative à votre compte est préimprimée sur ce formulaire.

**3.** Les dépôts en espèces peuvent être effectués aux locaux d'un agent autorisé de DCBank.

**4.** Nous n'acceptons pas le dépôt de chèques, de mandats ou de chèques de voyage. Les dépôts et les retraits de votre compte peuvent être renversés si un dépôt ou un retrait ne peut parvenir à votre autre institution financière, ou s'il est retourné pour une raison quelconque.

## **PROTECTION DE VOTRE CARTE, DE L'INFORMATION SUR VOTRE CARTE ET DE VOTRE MOT DE PASSE OU NUMÉRO D'IDENTIFICATION PERSONNEL (NIP)**

Lorsque vous ouvrez votre compte, vous pouvez obtenir une carte de crédit prépayée que vous pourrez utiliser pour accéder à votre compte. Votre carte de DCBank est protégée par la surveillance active de la fraude.

Vous devez protéger votre carte et l'information qui s'y rattache (comme votre numéro de carte) et ne jamais divulguer votre NIP ou votre mot de passe, ou vous pourriez être tenu responsable des pertes. Ne prêtez jamais votre carte et ayez-la toujours à la vue lorsque vous vous en servez. Votre NIP sera transmis dans un courrier confidentiel. Aucun employé ni agent de DCBank ne vous demandera jamais verbalement votre NIP ni le mot de passe dont vous vous servez à ce moment-là pour accéder aux services bancaires en ligne. Vous êtes la seule personne qui devrait le savoir.

Si votre carte, votre numéro ou d'autres renseignements sont volés, vous ne serez pas responsable des achats frauduleux pour autant que vous ayez protégé votre carte, l'information qui la concerne et votre NIP. Vous devez nous aviser par téléphone, dans les 24 heures, lorsque vous apprenez soit : i) la perte, le vol ou l'utilisation frauduleuse de votre carte; ii) que votre NIP ou mot de passe a été divulgué, ou obtenu par quelqu'un d'autre, ou peut être connu par quelqu'un d'autre; iii) que les services bancaires électroniques sont peut-être utilisés sans autorisation ou iv) la perte, le vol ou l'utilisation frauduleuse d'un appareil mobile que vous avez enregistré chez nous et que vous utilisez pour les services bancaires électroniques.

## **PREUVE DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES**

La copie d'une communication électronique sera admissible dans le cadre d'une procédure judiciaire, administrative ou autre, au même titre que s'il s'agissait d'un document original écrit. Vous acceptez de renoncer à vous opposer au dépôt en preuve de la copie d'une communication électronique.

## **COMPENSATION, RÈGLEMENT ET PAIEMENT**

Nous pouvons présenter et remettre des effets de paiement, de compensation, de recouvrement, d'acceptation ou de toute autre nature, par l'entremise d'une banque ou d'une autre partie, comme nous le jugeons utile. La banque ou l'autre partie sera considérée comme votre mandataire et, en aucun cas, nous ne serons responsables des gestes ou des omissions de cette banque ou d'autres parties dans la prestation de ce service, quelle qu'en soit la cause. Nous ne sommes pas non plus responsables de la perte, du vol, de la destruction ou du retard de livraison d'un effet qui survient pendant sa transmission ou lorsque cet effet se trouve en la possession de l'autre banque ou partie.

Si DCBank ou ses agents présentent en votre nom un effet pour paiement à une autre institution financière, et que celle-ci refuse de reconnaître cet effet ou de fournir un paiement pour cet effet, pour quelque raison que ce soit, vous êtes responsable du montant de l'effet déposé auprès de nous.

## **RÈGLEMENT DE VOS PLAINTES**

Nous souhaitons traiter votre plainte de la manière la plus efficace et la plus professionnelle possible. Voici en bref les étapes à suivre pour que vos plaintes reçoivent l'attention qu'elles méritent.

### **ÉTAPE 1 : Commencer à la source**

S'il y a un problème, il est en général plus facile de vérifier les faits et de résoudre le problème là où il est survenu. Un simple coup de téléphone ou une brève visite aux locaux de l'agent ou au bureau en cause pourrait suffire. Notre centre d'appels est ouvert 24 heures par jour (1-844-836-6040). Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse obtenue là où le problème est survenu, demandez à parler au directeur, au chef d'équipe ou à un gestionnaire supérieur présent sur les lieux. Ils ont l'autorité nécessaire pour régler la plupart des problèmes sur-le-champ.

### **ÉTAPE 2 : Transmettre la plainte à un palier supérieur**

Si le problème n'est pas résolu à votre satisfaction après votre premier contact, nous vous encourageons à le porter à l'attention du directeur du service à la clientèle par téléphone, courrier, télécopie ou courriel.

#### **Banque DirectCash**

**736, chemin Meridian Nord-Est, Calgary (Alberta) T2A 2N7**

**À l'attention de : Service à la clientèle**

**Téléphone : 1-888-466-4043**

**Courriel : [complaints@dcbank.ca](mailto:complaints@dcbank.ca)**

Dès réception de votre plainte, nous ferons de notre mieux pour la résoudre rapidement, en général dans les cinq jours ouvrables. S'il nous faut plus de temps, nous communiquerons avec vous et ferons le suivi en conséquence.

Lorsque vous communiquez avec nous, veuillez indiquer un numéro de téléphone où nous pourrions vous joindre.

### **ÉTAPE 3 : Faire appel à l'ombudsman de Banque DirectCash**

Si la question n'est pas résolue après consultation du gestionnaire du service à la clientèle, nous vous encourageons à écrire à l'ombudsman. L'ombudsman a été nommé pour procéder à un examen impartial de toutes les plaintes non résolues des clients. Veuillez expliquer dans votre lettre pourquoi le problème n'a pas été résolu de façon satisfaisante.

#### **Banque DirectCash**

**736, chemin Meridian Nord-Est, Calgary (Alberta) T2A 2N7**

**À l'attention de : Ombudsman**

**Courriel : [ombuds@dcbank.ca](mailto:ombuds@dcbank.ca)**

### **ÉTAPE 4 : Ressources supplémentaires**

Le bureau de l'ombudsman bancaire d'ADR Chambers (ADR Chambers) est l'arbitre indépendant des plaintes de Banque DirectCash. ADR Chambers est une entité complètement indépendante de Banque DirectCash.

Veuillez communiquer avec ADR Chambers, qui procédera à un nouvel examen de votre plainte si vous n'êtes toujours pas satisfait.

#### **ADR Chambers – Bureau de l'ombudsman bancaire**

**112, rue Adelaide Est**

**Toronto (Ontario) M5C 1K9**

**Téléphone : 1-800-941-3655 Téléc. sans frais : 1-877-307-0014 [www.bankingombuds.ca](http://www.bankingombuds.ca)**

Communiquer avec l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (« ACFC ») L'ACFC veille à ce que toutes les institutions financières sous réglementation fédérale respectent les dispositions des lois fédérales relatives à la protection du consommateur. Elle informe aussi les consommateurs et surveille les codes de conduite de l'industrie et les engagements publics visant à protéger les intérêts des consommateurs.

Les dispositions relatives à la protection du consommateur régissent un éventail de pratiques qui touchent directement les clients. Par exemple, les institutions financières sont tenues par la loi de donner à leurs clients de l'information sur leurs frais et leurs procédures de règlement des plaintes.

L'ACFC examine au cas par cas les plaintes qui lui sont soumises par écrit afin de déterminer s'il y a un problème de protection du consommateur et, le cas échéant, quelles sont les mesures à prendre. Les plaintes réglementaires doivent être présentées par écrit à l'adresse suivante :

**Agence de la consommation en matière financière du Canada**

**Édifice Enterprise, 427, avenue Laurier Ouest, 6e étage**

**Ottawa (Ontario) K1R 1B9**

**Téléphone : 1-866-461-3222**

**Site Web : [www.fcac-acfc.gc.ca](http://www.fcac-acfc.gc.ca)**

La liste complète des lois fédérales relatives à la protection du consommateur se trouve sur le site Web de l'ACFC.

## **PRINCIPES RÉGISSANT LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**

Nous sommes déterminés à préserver l'exactitude, la confidentialité, la sécurité et l'intégrité de vos renseignements personnels. Le Code sur la protection des renseignements personnels de Banque DirectCash reflète cet engagement. Ce Code prend appui sur la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (LPRPDE), le modèle de code de confidentialité de l'Association des banquiers canadiens (ABC) et le Code type sur la protection des renseignements personnels (CAN/CSA-Q830-96) de l'Association canadienne de normalisation (CSA). Un exemplaire du Code sur la protection des renseignements personnels de Banque DirectCash vous est remis lorsque vous ouvrez un compte. Vous pouvez également obtenir ce code sur notre site Web, à l'adresse [www.dcbank.ca](http://www.dcbank.ca) ou en nous téléphonant au 1-888-466-4043. Lorsque vous ouvrez un compte chez nous, vous consentez à la collecte, à l'utilisation et à la divulgation de renseignements personnels vous concernant conformément au Code. Vous consentez aussi à la collecte et à l'utilisation de renseignements personnels obtenus auprès d'agences d'évaluation du crédit, d'agents de notation et de sociétés d'assurance-crédit afin d'établir votre identité et de vous protéger, ainsi que DirectCast Bank, contre la fraude.

**VENTES LIÉES AVEC COERCITION** L'article 459.1 de la *Loi sur les banques* interdit les ventes liées avec coercition. Plus précisément, une banque contrevient à la loi si elle impose des pressions indues pour obliger quelqu'un à se procurer un produit ou un service auprès d'une personne donnée, y compris elle-même ou une des entités de son groupe, dans le but d'obtenir un autre produit ou un autre service de la banque. On ne peut pas exercer de pression pour vous inciter à acheter de la banque ou d'une des entités de son groupe un produit ou un service dont vous ne voulez pas pour obtenir un autre de ses produits ou services. Ainsi, DCBank ne peut pas vous dire que vous devez ouvrir un compte bancaire pour obtenir une carte de crédit prépayée. Ou encore, DCBank ne peut pas vous obliger à ouvrir un compte pour recevoir ses produits. Les banques (et les entités de leur groupe) sont toutefois autorisées à offrir aux consommateurs, en lien avec un de leurs produits, un autre produit ou service à des conditions plus favorables que celles qu'elles offriraient normalement. Cette situation est semblable à celle d'une entreprise qui offre une bonne affaire ou un rabais à ses clients s'ils achètent plus d'un article chez elle.

## **LANGUE**

Lorsque vous avez choisi d'ouvrir un compte de dépôt personnel de Banque DirectCash, vous avez expressément demandé que ce document et tout autre document concernant votre compte soient rédigés en français. *You have expressly requested that this document and all other documents related to your Account be written in French.*

## **FERMETURE DE COMPTES**

Vous pouvez fermer votre compte en tout temps. Nous aussi avons le droit de fermer votre compte pour quelque raison que ce soit et de vous verser le solde. Dès réception des documents juridiques en bonne et due forme à la suite de votre décès, nous transférerons le solde de vos fonds à votre représentant légal et nous fermerons votre compte. Si l'un des titulaires d'un compte conjoint qui est résident d'un territoire du Canada ou d'une autre province canadienne que le Québec décède, le solde positif peut être retiré ou être versé au titulaire survivant. Pour les résidents du Québec seulement, tout solde positif est réglé conformément à la succession du titulaire décédé.

## **COMPTES DORMANDS (INACTIFS)**

Les comptes ayant un solde de zéro pendant un an sont fermés.