



**Usurpation d'identité :  
revue du cadre juridique  
pertinent au contexte  
québécois**

Réalisé par : Marie-Hélène Beaulieu, France Gagnard et Stéphanie Poulin,  
pour : L'Office de la protection du consommateur

Novembre 2003

## **Dépôt Légal**

Bibliothèque nationale du Québec  
National Library of Canada

ISBN 2-921588-61-7  
Option consommateurs  
2120, rue Sherbrooke est, bur. 604  
Montréal, Qc,  
H2K 1C3

Téléphone : (514) 598-7288  
Fax: (514) 598-8511  
E-mail: [info@option-consommateurs.org](mailto:info@option-consommateurs.org)

## TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION .....	1
PARTIE 1 : REVUE DU CADRE JURIDIQUE QUÉBÉCOIS .....	4
1. La définition de l'identité.....	4
2. La protection de base : Le droit à la vie privée.....	5
3. La correction des dossiers de crédit .....	13
4. Les règles encadrant les cartes de crédit .....	15
5. La problématique entourant les cartes de débit.....	20
6. La situation des comptes bancaires .....	26
7. L'article 1457 du Code civil du Québec et l'article 49 de la Charte québécoise: deux recours offerts aux victimes .....	30
8. Les recours pénaux : un moyen législatif pour dissuader les fraudeurs ?.....	30
8.1. Les infractions liées à la carte d'assurance maladie .....	31
8.2. Les infractions liées aux usages non conformes du permis de conduire .....	32
PARTIE 2 : CONSEILS POUR PRÉVENIR L'USURPATION D'IDENTITÉ.....	34
PARTIE 3 : DÉMARCHES À FAIRE EN CAS D'USURPATION D'IDENTITÉ .....	40
PARTIE 4 : INFORMATIONS DISPONIBLES SUR LE WEB.....	42
PARTIE 5 : RECOMMANDATIONS .....	44
ANNEXE 1 : LISTE DES PERSONNES ET ORGANISMES CONTACTÉS .....	46
ANNEXE 2 : CONTRAT DE CRÉDIT VARIABLE DE VISA DESJARDINS (en vigueur a compter du 1er avril 2002).....	47
ANNEXE 3: CONVENTION RÉGISSANT L'UTILISATION DE LA CARTE VISA BANQUE ROYALE.....	50
ANNEXE 4 : CONTRAT DU TITULAIRE DE LA CARTE GM (BANQUE TORONTO-DOMINION).....	57
ANNEXE 5 : CONVENTION RELATIVE À LA GESTION DES COMPTES (BANQUE NATIONALE DU CANADA) .....	60

ANNEXE 6 : CONVENTION D'ÉMISSION ET D'UTILISATION DES SERVICES BANCAIRES AUTOMATISÉS (BANQUE NATIONALE DU CANADA) .....	63
ANNEXE 7 : CONDITIONS D'UTILISATION DE LA CARTE MULTISERVICES DESJARDINS.....	65
BIBLIOGRAPHIE.....	68

## INTRODUCTION

Qu'est-ce que l'usurpation d'identité ? On peut la définir comme le fait de colliger ou d'utiliser les renseignements personnels d'une autre personne à son insu, afin d'en tirer frauduleusement un bénéfice, qu'il soit financier ou autre.

Les fraudes commises peuvent prendre plusieurs formes. Voici un cas vécu qui illustre l'étendue des dommages qu'un individu peut subir à la suite du vol de son portefeuille. Quelques années après l'événement, la victime apprend qu'il y a 18 000 \$ de dettes qu'elle n'a pas contractées inscrites à son dossier de crédit. Le fraudeur a utilisé son NAS pour contracter des dettes auprès de *Visa*, *MasterCard*, *Canadian Tire* ainsi que quelques institutions financières. Mais ce n'est pas tout : le fraudeur a aussi occupé des emplois en utilisant son identité<sup>1</sup>. Ceci est un cas classique. D'autres personnes plus malchanceuses peuvent se retrouver avec un casier judiciaire à leur insu<sup>2</sup>.

Dans le cadre d'une recherche portant sur l'usurpation d'identité, le Centre pour la défense de l'intérêt public (CDIP)<sup>3</sup> a traité de l'aspect canadien du problème. Il a plus particulièrement traité de certains aspects juridiques pertinents au Canada, tels la perspective criminelle de cette problématique, certains aspects pénaux ainsi que la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*<sup>4</sup>. Afin de compléter cette recherche, l'Office de protection du consommateur nous a donné le mandat d'apporter le point de vue spécifique au Québec. Dans un premier temps, nous devions réaliser une revue du cadre juridique québécois pertinent à l'usurpation d'identité, puis consulter les principaux acteurs québécois concernés par cette problématique en vue d'en savoir plus long sur ce qui se fait déjà pour aider les consommateurs. Ensuite, nous devions produire un rapport et un guide contenant des conseils pour prévenir le vol d'identité ainsi que la liste des démarches à effectuer par ceux qui en ont été victimes.

Afin de mieux comprendre la problématique québécoise, nous avons procédé à des entrevues téléphoniques avec plusieurs représentants du gouvernement, des corps policiers ainsi que des entreprises publiques et privées<sup>5</sup>. Nous avons aussi effectué une recherche sur Internet afin de dresser l'inventaire des sites pouvant aider les

---

<sup>1</sup> Bouchard, Alain, *Un « vol d'identité » qui tourne au cauchemar*, Le Soleil, mercredi 28 août 2002, p. A-1.

<sup>2</sup> *Bellefleur c. R.*, AZ-94-1376 (CA) : Dans cette cause, M. Bellefleur a été acquitté d'un plaidoyer de vol qu'un fraudeur a inscrit en utilisant son nom ainsi que ses coordonnées.

<sup>3</sup> *Identity Theft: The need for better consumer protection*, août 2003. Le Centre pour la défense de l'intérêt public (Public Interest Advocacy Center) est un organisme sans but lucratif situé à Ottawa qui s'intéresse à différentes problématiques touchant les consommateurs : <http://www.piac.ca/>

<sup>4</sup> L.R.C. (2000), c. 5.

<sup>5</sup> On trouvera les noms des organismes contactés à l'annexe 1 de ce rapport.

consommateurs à se protéger ou à se sortir d'une fâcheuse situation. Nous présentons les résultats de ces démarches dans les parties 2 à 4 de ce rapport.

## **PORTRAIT DE LA SITUATION**

Le vol d'identité est un crime qui croît rapidement au Canada. Après l'Ontario, le Québec est la province la plus touchée. Si ce crime existe depuis longtemps, on ne s'en inquiète sérieusement que depuis le 11 septembre 2001, c'est-à-dire lorsque l'on a réalisé que le vol d'identité pourrait servir à des fins terroristes.

Selon PhoneBusters<sup>6</sup>, un organisme qui recueille notamment les plaintes en matière de vol d'identité et de télémarketing provenant de partout au Canada, en 2002, près de 7629 victimes ont rapporté le vol de leur identité et les pertes qu'elles ont subies ont atteint un peu plus de 8,5 millions \$<sup>7</sup>. Vraisemblablement, la situation va en empirant. Pour la période allant du 1<sup>er</sup> janvier au 31 mars 2003, il y a eu 2250 victimes de vol d'identité et ce crime a causé des pertes de plus de 5 millions \$<sup>8</sup>.

Toujours selon PhoneBusters, au Québec, 1480 plaintes ont été enregistrées en 2002 et les pertes se sont élevées à un peu plus de 1,1 million \$<sup>9</sup>. Pour la période du 1<sup>er</sup> janvier au 31 mars 2003, il y a eu 652 victimes et des pertes de 587 149 \$<sup>10</sup>.

Selon Gaston Laforge, détective chez PhoneBusters, ces données ne représentent que la pointe de l'iceberg. «Seulement entre 5 et 10 % des victimes nous rapportent le vol de leur identité.» Signalons également que PhoneBusters ne compile que les cas où l'on a utilisé le nom d'une personne pour voler un bien ou un service et non les fraudes commises à la suite d'un vol ou d'un clonage de cartes.

En janvier 2003, le Service de police de la Ville de Montréal (SPVM) a mis sur pied un projet pilote afin de démanteler les réseaux de fraudeurs. Ce projet consiste à centraliser les dossiers de vol d'identité à la Division des crimes économiques et de la propriété du SPVM. On cherche ainsi à voir si les réseaux de fraudeurs agissent toujours de la même manière quel que soit le type de crimes qu'ils commettent. La Division des crimes économique soupçonne les responsables des vols d'identité d'être aussi responsables d'autres crimes économiques.

Ce projet permet déjà d'avoir une bonne idée de l'ampleur du phénomène. Ainsi, entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 11 avril 2003, les enquêteurs des crimes économiques de Montréal ont

---

<sup>6</sup>Dirigé par la Police provinciale de l'Ontario, Phonebusters est un organisme national luttant contre le télémarketing trompeur. On y trouve notamment un centre d'appels. Site Web : [www.phonebusters.com](http://www.phonebusters.com).

<sup>7</sup> [http://www.phonebusters.com/Fr/Statistics/idtheft\\_canada\\_stats\\_2002.html](http://www.phonebusters.com/Fr/Statistics/idtheft_canada_stats_2002.html).

<sup>8</sup> [http://www.phonebusters.com/Fr/Statistics/idtheft\\_canada\\_stats\\_2003.html](http://www.phonebusters.com/Fr/Statistics/idtheft_canada_stats_2003.html).

<sup>9</sup> [http://www.phonebusters.com/Fr/Statistics/idtheft\\_canada\\_stats\\_2002.html](http://www.phonebusters.com/Fr/Statistics/idtheft_canada_stats_2002.html).

<sup>10</sup> [http://www.phonebusters.com/Fr/Statistics/idtheft\\_canada\\_stats\\_2003.html](http://www.phonebusters.com/Fr/Statistics/idtheft_canada_stats_2003.html).

recueilli 525 plaintes de vol d'identité, ce qu'ils appellent la supposition de personne. Les pertes financières liées à ces cas n'ont pas été compilées.

Encore une fois, les plaintes recueillies ne représentent que la pointe de l'iceberg, car on ne compte pas les fraudes liées au clonage de cartes de débit, dont le nombre augmente de 30 % par année à Montréal depuis 2 ans<sup>11</sup>. Les pertes financières liées à ce crime, elles, sont évaluées à 30 millions \$ par année. À cela s'ajoutent les fraudes par cartes de crédit qui, bien que stables, causent des pertes d'environ 4 millions \$ par année.

Comment une telle chose peut-elle se produire? Les fraudeurs n'ont pas besoin d'avoir les cartes de quelqu'un pour usurper son identité. Plus il y a de renseignements personnels qui circulent, plus il y a de personnes qui y ont accès et plus il y a de risques que quelqu'un les interceptent et les utilisent à mauvais escient. La vulnérabilité des renseignements personnels augmente considérablement avec le nombre d'endroits (ministères, banques, compagnies d'assurance, commerces, etc.) où on les récolte.

Pour la victime, les torts peuvent être considérables. Avec son identité, le fraudeur peut notamment ouvrir un compte bancaire, se procurer un téléphone cellulaire, obtenir des services publics, emprunter de l'argent et obtenir une carte de crédit. Il peut même frauder l'impôt ou recevoir des prestations de l'État, et tout cela pendant des années avant que la victime ne s'en rende compte.

---

<sup>11</sup> Source : SPVM

## PARTIE 1 : REVUE DU CADRE JURIDIQUE QUÉBÉCOIS

### 1. La définition de l'identité<sup>12</sup>

Selon le *Petit Larousse illustré*, l'identité constitue un ensemble des données de fait et de droit (date et lieu de naissance, nom, prénom, filiation, etc.) qui permettent d'individualiser quelqu'un. Cette définition rappelle celle des concepts de « renseignement personnel » et « renseignement nominatif » que l'on retrouve dans la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* (LPRP)<sup>13</sup> et la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (LAI)<sup>14</sup>. Ces concepts se définissent comme étant tout « renseignement qui concerne une personne physique et permet de l'identifier ». Selon la jurisprudence, un renseignement permet d'identifier un individu s'il est susceptible de distinguer cette personne d'une autre<sup>15</sup>.

La Commission d'accès à l'information (CAI) a précisé la notion de renseignements personnels dans plusieurs de ses décisions. Voici quelques-uns des renseignements considérés comme étant des renseignements personnels :

- Les renseignements d'identité tels les nom, adresse et numéro de téléphone<sup>16</sup>.
- Les numéros d'assurance sociale, d'assurance maladie et de permis de conduire<sup>17</sup>.
- Le dossier de crédit<sup>18</sup>.
- Les renseignements se trouvant sur un chèque, un relevé de carte de crédit ou bordereau de dépôt<sup>19</sup>.
- Le numéro de compte de banque<sup>20</sup>.

Personne n'échappe à la nécessité de s'identifier, que ce soit auprès d'un mandataire de l'État, d'une entreprise ou même d'autres citoyens. La quantité et le type de renseignements demandés ne vont pas sans inquiéter la personne qui les fournit. Avec raison, car il y a lieu de se demander si ces informations risquent d'être utilisées à

---

<sup>12</sup> Note : Pour les fins de ce rapport, nous avons utilisé une définition fonctionnelle de l'identité.

<sup>13</sup> L.R.Q., c. P-39.1, art. 2.

<sup>14</sup> L.R.Q., c. A-2.1, art. 54.

<sup>15</sup> *Segal c. Centre de services sociaux de Québec*, [1988] CAI 315.

<sup>16</sup> *Super Club Vidéotron* CAI 94 04 80 mai 1994 rap. Enq.

<sup>17</sup> *René Comeau c. Bell Mobilité*, CAI, PV 99 03 48, décision du 4 décembre 2001; *Jocelyn Moses c. Caisse populaire Notre-Dame-de-la-Garde*, CAI, PV 96 14 02, décision du 4 décembre 2001.

<sup>18</sup> *X. c. Équifax*, [1994] C.A.I. 230.

<sup>19</sup> *E. c. Office de la protection du consommateur*, [1987] C.A.I. 350, 362.

<sup>20</sup> *Barrowcliffe c. Ville de Baie d'Urfé*, [1988] C.A.I. 338, 340.



d'autres fins que celles pour lesquelles elles ont été données. À cela s'ajoute un nombre croissant de cas d'usurpation d'identité et, plus particulièrement, de fraudes reliées aux cartes de crédit et de débit ainsi qu'aux factures de cellulaires<sup>21</sup>. Ces actes constituent des atteintes à la vie privée, car on utilise notamment le nom d'une personne à une «autre fin que l'information légitime du public»<sup>22</sup> et on utilise ses «documents personnels» à des fins non-permises<sup>23</sup>. Les mesures mises en place pour protéger la vie privée prennent alors toute leur importance.

## 2. La protection de base : Le droit à la vie privée

La protection des renseignements personnels est l'une des composantes de la vie privée. Celle-ci est protégée par tout un arsenal d'instruments juridiques qui dictent des normes de conduite et des obligations tant à l'administration publique qu'au secteur privé.

Le caractère fondamental du droit à la vie privée a été reconnu par le droit québécois et canadien ainsi que par la communauté internationale<sup>24</sup>. Il représente une valeur fondamentale de notre société et fait partie du droit à la liberté et de la dignité de la personne<sup>25</sup>.

La *Charte canadienne des droits et libertés*<sup>26</sup> (Charte canadienne), même si elle ne comporte aucune disposition explicite à cet effet, assure la protection du droit à la vie privée. La Cour suprême du Canada a consacré l'importance de ce droit, notamment dans l'arrêt *Dyment* où cette Cour a interprété l'article 8 de la Charte canadienne comme étant :

« (...) un objet important, mais non nécessairement le seul, de la protection constitutionnelle qu'offre l'art. 8 contre les fouilles, les perquisitions et les saisies abusives est la protection de la vie privée des particuliers (...)

« Le point de vue qui précède est tout à fait approprié dans le cas d'un document constitutionnel enchâssé à une époque, où selon ce

---

<sup>21</sup> Selon certains représentants de compagnies de téléphone cellulaire que nous avons contactés, il arrive que des comptes de cellulaires soient activés au nom d'un individu qui l'ignore.

<sup>22</sup> art. 36 (5) C.c.Q.

<sup>23</sup> art. 36 (6) C.c.Q.

<sup>24</sup> Lignes directrices de l'OCDE sur la protection de la vie privée et les flux transfrontières de données de caractère personnel : <http://www.oecd.org/FR/documents/0,,FR-documents-13-nodirectorate-no-24--13,00.html>.

<sup>25</sup> BENYEKHLIF, Karim, *Les dimensions constitutionnelles du droit à la vie privée*, dans *Droit du public à l'information et vie privée : deux droits irréconciliables? - Actes du colloque tenu à Montréal les 9 et 10 mai 1991*, Montréal, Les Éditions Thémis, 1992, p. 22-23.

<sup>26</sup> Partie 1 de la *Loi constitutionnelle de 1982* [annexe B de la *Loi de 1982 sur le Canada*, (1982 R.-U., c. 11)].

que nous dit Westin, la société a fini par se rendre compte que la notion de vie privée est au cœur de celle de la liberté dans un État moderne (...) Fondée sur l'autonomie morale et physique de la personne, la notion de vie privée est essentielle à son bien-être. Ne serait-ce que pour cette raison, elle mériterait une protection constitutionnelle, mais elle revêt aussi une importance capitale sur le plan de l'ordre public. L'interdiction qui est faite au gouvernement de s'intéresser de trop près à la vie des citoyens touche à l'essence même de l'État démocratique.»<sup>27</sup>

Dans cet arrêt, la Cour suprême précise que le droit à la vie privée ne se limite pas à la protection de l'intégrité physique des individus, mais comporte aussi la protection des renseignements personnels.

«?Cette conception de la vie privée découle du postulat selon lequel l'information de caractère personnel est propre à l'intéressé, qui est libre de la communiquer ou de la taire comme il l'entend.? Dans la société contemporaine tout spécialement, la conservation de renseignements à notre sujet revêt une importance accrue. Il peut arriver, pour une raison ou pour une autre, que nous voulions divulguer ces renseignements ou que nous soyons forcés de le faire mais les cas abondent où on se doit de protéger les attentes raisonnables de l'individu que ces renseignements seront gardés confidentiellement par ceux à qui ils sont divulgués, et qu'ils ne seront utilisés que pour les fins pour lesquelles ils ont été divulgués.»<sup>28</sup>

La Charte canadienne, bien qu'elle soit la loi suprême du Canada, ne s'applique qu'aux relations entre l'État et les citoyens. Le secteur privé n'est cependant pas sans protection : d'autres lois intègrent la protection de la vie privée dans les relations entre individus. En effet, l'article 5 de la *Charte des droits et libertés de la personne* (Charte québécoise)<sup>29</sup> ainsi que l'article 35 du *Code civil du Québec*<sup>30</sup> reconnaissent spécifiquement à chacun le droit au respect de sa vie privée.

Deux lois assurent la mise en œuvre de la protection de la vie privée au Québec, soit la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (LAI)<sup>31</sup> et la *Loi sur la protection des renseignements*

---

<sup>27</sup> R. c. *Dyment*, [1988] 2 R.C.S. 417, 426, 427, 428.

<sup>28</sup> *Idem*, pages 429, 430

<sup>29</sup> L.R.Q., c. C-12.

<sup>30</sup> L.Q. 1991, c. 64.

<sup>31</sup> L.R.Q., c. A-2.1.

*personnels dans le secteur privé*(LPRP)<sup>32</sup>. Adoptée en 1982, la LAI consacre le principe de la confidentialité des renseignements personnels détenus par l'administration publique. Elle accorde à toute personne le droit d'avoir accès aux renseignements qui la concernent et d'exiger qu'ils soient rectifiés, s'il y a lieu. Adoptée en 1994, la LPRP encadre les activités des entreprises privées qui recueillent, détiennent, utilisent ou communiquent des renseignements personnels. Elle établit des principes qui visent à protéger les renseignements personnels<sup>33</sup> :

- Les fins pour lesquelles des renseignements personnels sont colligés doivent être déterminées<sup>34</sup>;
- Toute personne doit être informée et consentir à toute collecte, utilisation ou communication des renseignements personnels qui la concernent<sup>35</sup>;
- Une entreprise ne doit recueillir que les renseignements nécessaires aux fins déterminées<sup>36</sup>;
- Les renseignements personnels colligés ne doivent être utilisés qu'aux fins prédéterminées et pour lesquelles la personne concernée a consenti. On ne doit conserver les renseignements personnels qu'aussi longtemps que nécessaire pour la réalisation des finalités déterminées<sup>37</sup>;
- Les renseignements personnels doivent être aussi exacts et à jour que le requièrent les fins pour lesquelles ils sont recueillis<sup>38</sup>;
- Les renseignements personnels doivent être protégés au moyen de mesures de sécurité appropriées<sup>39</sup> ;
- La personne doit avoir accès aux renseignements personnels qui la concernent et pouvoir y faire apporter les corrections appropriées<sup>40</sup>.

Ces principes couvrent tout le cycle de l'information, de sa cueillette jusqu'à sa destruction. Ils aident à prévenir l'usurpation d'identité dans la mesure où ils sont respectés notamment par les entreprises privées. L'une des premières règles à entrer en

---

<sup>32</sup> L.R.Q. c. P-39.1.

<sup>33</sup> Ces principes sont inspirés du *Code type sur la protection des renseignements personnels* (CAN/CSA-Q830) de l'Association canadienne de normalisation, mars 1996. 11p. cités dans ACEF-Centre, *L'impromptu de l'ego : discordances entre les cartes d'identité – observations présentées à la Commission de la Culture de l'Assemblée nationale*, 4 février 1997. On peut se procurer le texte intégral du *Code type* sur le site Web suivant : [www.csa-international.org](http://www.csa-international.org).

<sup>34</sup> Ce principe est intégré aux articles 4 et 14 de la LPRP.

<sup>35</sup> Ce principe est intégré aux articles 6 et 14 de la LPRP.

<sup>36</sup> Ce principe est intégré à l'article 5 de la LPRP.

<sup>37</sup> Ce principe est intégré à l'article 12 de la LPRP.

<sup>38</sup> Ce principe est intégré à l'article 11 de la LPRP.

<sup>39</sup> Ce principe est intégré à l'article 10 de la LPRP.

<sup>40</sup> Ce principe est intégré aux articles 27, 28, 30 et 35 de la LPRP.

action est évidemment celle qui s'applique à l'étape de la cueillette. Dans la jurisprudence, il y a de multiples exemples où des entreprises ont exigé que leur client divulgue un très grand nombre de renseignements personnels<sup>41</sup>. Ceci nous amène à nous interroger sur la somme de renseignements qu'une entreprise peut légitimement demander. La LPRP précise qu'une entreprise ne peut recueillir que les renseignements nécessaires à l'objet du dossier<sup>42</sup>. Comment doit-on interpréter ce critère de "nécessité"? Dans la jurisprudence, on trouve des définitions laissant place à une interprétation très libérale (qui associe la nécessité au fait que l'information soit «simplement utile») et d'autres, à une interprétation plus restrictive (qui exige que le renseignement soit «indispensable, essentiel et primordial»<sup>43</sup>). Dans une décision récente<sup>44</sup>, la Cour du Québec a expliqué qu'il faut éviter d'appliquer une définition fixe à la nécessité. Selon elle, il est préférable de prendre en considération les faits particuliers de chaque affaire, le type et la nature du renseignement demandé (par le fait même le degré, d'atteinte au droit au respect de la vie privée) et, en dernier lieu, la finalité pour laquelle le renseignement est demandé.

Afin de déterminer si une atteinte à la vie privée peut être justifiée, la Cour du Québec a appliqué un test similaire à celui élaboré par la Cour suprême dans l'arrêt *R. c. Oakes*<sup>45</sup> :

« La Cour est convaincue que la meilleure interprétation à donner de l'article 64<sup>46</sup> et la meilleure façon de s'assurer que son application favorise l'exercice des droits fondamentaux consiste à préciser l'exigence de nécessité en la développant autour des deux volets du critère de l'arrêt **Oakes** : l'objectif important et légitime d'une part et l'atteinte proportionnée d'autre part. Un renseignement sera donc nécessaire non pas lorsqu'il pourra être jugé absolument indispensable, ou au contraire simplement utile. Il sera nécessaire lorsque chaque fin spécifique poursuivie par l'organisme, pour la réalisation d'un objectif lié à ses attributions, sera légitime, importante, urgente et réelle, et lorsque l'atteinte au droit à la vie privée que pourra constituer la cueillette, la communication ou la conservation de chaque élément de renseignement sera proportionnelle à cette fin. Cette proportionnalité jouera en faveur de

---

<sup>41</sup> À titre d'exemple : *Mélanie Julien et François-Pierre Gauvin c. Domaine Laudance*, CAI, PV 01 02 95, décision du 28 janvier 2003.

<sup>42</sup> art. 5 LPRP.

<sup>43</sup> *Blais c. CSST*, [2000] CAI 1, p.6.

<sup>44</sup> *Société de transport de la ville de Laval c. X*, C.Q. Montréal, No 500-02-094423-014, 21 février 2003, j. Claude Filion.

<sup>45</sup> id. p.16 par. 44.

<sup>46</sup> Dans cet arrêt, la Cour devait interpréter l'article 64 LAI. Cette disposition, tout comme l'article 5 LPRP, codifie le critère de nécessité : « Nul ne peut, au nom d'un organisme public, recueillir un renseignement nominatif si cela n'est pas nécessaire à l'exercice des attributions de cet organisme ou à la mise en oeuvre d'un programme dont il a la gestion. »

l'organisme lorsqu'il sera établi que l'utilisation est rationnellement liée à l'objectif, que l'atteinte est minimisée et que la divulgation du renseignement requis est nettement plus utile à l'organisme que préjudiciable à la personne. Autrement, le droit à la vie privée et à la confidentialité des renseignements personnels devra prévaloir.»

Ce test s'articule donc autour des questions suivantes <sup>47</sup>:

- L'objectif pour lequel se fait cette collecte est-il légitime, important, urgent et réel ?
- L'utilisation (collecte, conservation,...) projetée permet-elle d'atteindre l'objectif déterminé par l'entreprise ?
- L'effet utile de l'atteinte est-il proportionnellement plus important que le préjudice qu'il représente pour la personne ?
- L'atteinte est-elle minimisée, c'est-à-dire existe-t-il des moyens «moins intrusifs» d'atteindre le même objectif ?

Par exemple, ce dernier point pourrait vouloir dire qu'un locataire souhaitant démontrer ses habitudes de paiement à son futur propriétaire pourrait lui remettre des références de son institution financière ou de son propriétaire actuel, plutôt que lui permettre de consulter son dossier de crédit. D'ailleurs, cette approche a été proposée par la Commission d'accès à l'information lorsqu'elle s'est penchée sur le droit des locataires de recueillir des renseignements personnels<sup>48</sup>.

Il arrive souvent qu'une entreprise demande à ses clients potentiels de fournir leurs numéros de carte d'assurance maladie, d'assurance sociale ou de permis de conduire, pour ne nommer que les plus courants<sup>49</sup>. Cette façon de faire étonne peu. Ces "cartes" sont *de facto* devenues des cartes d'identité puisqu'elles sont utilisées par une très large partie de la population<sup>50</sup>.

Les renseignements qu'on y trouve sont de véritables «clés», notamment pour l'obtention de crédit ou de documents officiels. L'une des mesures de protection à la portée des consommateurs est d'en limiter la divulgation. D'où l'importance de renseigner la population sur son droit de refuser de fournir certains renseignements personnels.

---

<sup>47</sup> *Société de transport de la ville de Laval c. X*, C.Q. Montréal, No 500-02-094423-014, 21 février 2003, j. Claude Filion, pp. 14, 17.

<sup>48</sup> Commission d'accès à l'information du Québec, *Le bail et la protection des renseignements personnels – des principes et des balises à respecter*, Contact – Info-conseils sur la confidentialité des renseignements personnels, Février 2001 : [http://www.cai.gouv.qc.ca/fra/biblio\\_fr/bib\\_pub\\_fr.htm](http://www.cai.gouv.qc.ca/fra/biblio_fr/bib_pub_fr.htm).

<sup>49</sup> *René Comeau c. Bell Mobilité*, PV 99 03 48, décision du 4 décembre 2001; *Jocelyn Moses c. Caisse populaire Notre-Dame-de-la-Garde*, PV 96 14 02, décision du 4 décembre 2001; *St-Pierre c. Demers-Dion*, AZ-50124200 (CAI) 16 avril 2002.

<sup>50</sup> Commission d'accès à l'information, *Document de réflexion sur la question des cartes d'identité au Québec*, octobre 1996 : [http://www.cai.gouv.qc.ca/fra/biblio\\_fr/bib\\_pub\\_fr.htm](http://www.cai.gouv.qc.ca/fra/biblio_fr/bib_pub_fr.htm).

Il faut savoir que les cartes d'assurance sociale et d'assurance maladie ainsi que les permis de conduire ont été créés à des fins précises.

- En vertu de la *Loi de l'impôt sur le revenu*<sup>51</sup>, la cueillette du NAS n'est requise qu'à des fins fiscales.<sup>52</sup>
- Le détenteur d'un permis de conduire, quant à lui, n'est tenu de montrer cette pièce d'identité qu'à la demande d'un agent de la paix ou de la Société d'assurance automobile et qu'à des fins de sécurité routière.<sup>53</sup>
- Selon l'art. 9.0.0.1. de la *Loi sur l'assurance maladie (LAM)*<sup>54</sup>, la carte d'assurance maladie ne peut être exigée qu'à des fins liées à la prestation de services ou à la fourniture de biens ou de ressources en matière de santé ou de services sociaux dont le coût est assumé par le gouvernement.

Même lorsqu'ils connaissent leurs droits, les consommateurs ont souvent l'impression qu'ils sont obligés de fournir ces renseignements lorsqu'ils leur sont demandés. Ils craignent, s'ils ne le font pas, de ne pouvoir obtenir le bien ou le service voulu. Or, afin de rééquilibrer les forces, le législateur a adopté l'article 9 LPRP, qui prévoit qu'une entreprise ne peut refuser d'acquiescer à une demande de bien ou de service parce que le consommateur a refusé de fournir un renseignement personnel, sauf s'il est démontré que cette collecte est nécessaire ou spécifiquement autorisée par la loi<sup>55</sup>.

Par ailleurs, si un consommateur fournit un renseignement qui n'est pas nécessaire, il n'est pas sans recours. En effet, l'article 28 LPRP prévoit qu'une personne peut faire retirer un renseignement personnel de son dossier si la loi n'autorise pas sa collecte. Cette disposition nous renvoie aux articles 5 à 9 LPRP, qui énoncent les règles en matière de collecte. Par exemple, un consommateur pourrait demander qu'une entreprise supprime un renseignement non nécessaire à l'objet du dossier<sup>56</sup>. À plusieurs reprises, la CAI a considéré que les numéros d'assurance sociale, d'assurance maladie et de permis de conduire n'étaient pas des renseignements nécessaires puisque le « législateur voulait s'assurer que leur production » ne puisse « être exigée qu'aux fins prévues dans leur loi

---

<sup>51</sup> L.R.C. (1985), ch. 1 (5e suppl.).

<sup>52</sup> À noter : L'art 8 et l'annexe 1 du *Règlement 634 sur les conditions de fourniture de l'électricité* (LRQ, c. H-5 a. 22.0.1) permettent à HQ de demander à tout consommateur qui veut s'abonner au service d'électricité de lui fournir son numéro d'assurance sociale. La Régie de l'énergie a confirmé le droit de la société d'état d'utiliser le numéro d'assurance sociale de ses clients dans une décision rendue le 12 novembre 2001 (référence : Décision D-2001-259, R-3439-2000, 2001 11 12). La Commission d'accès à l'information a, lors de son assemblée du 27 septembre 1995, autorisé Hydro-Québec à recueillir le NAS de ses clients (renseignement transmis par la Commission d'accès à l'information).

<sup>53</sup> art. 61 al. 2 *Code de la sécurité routière*, L.R.Q. c. C-24.2.

<sup>54</sup> L.R.Q. c. A-29.

<sup>55</sup> En cas de contravention à cette disposition, l'article 91 prévoit la possibilité d'imposer une amende pouvant varier entre 1000 \$ et 10 000 \$. À noter : selon le représentant de la CAI que nous avons interviewé, cette disposition n'a jamais été appliquée.

<sup>56</sup> art 5 LPRP.

respective<sup>57</sup>». Par conséquent, elle a souvent avisé des entreprises qui n'avaient pas prouvé la nécessité de recueillir ces renseignements<sup>58</sup> qu'elles ne pouvaient les conserver<sup>59</sup>.

Tous ont entendu parler des employés et mandataires de la SAAQ qui, agissant à titre de «taupes» pour les gangs de motards criminalisés, leur divulguaient des renseignements sur des policiers, des membres de clans ennemis et le journaliste Michel Auger<sup>60</sup>. Ces événements démontrent que les fuites de renseignements personnels proviennent souvent de «l'intérieur» des organisations. Ce type de problème n'est pas propre au secteur public. Il arrive que des entreprises privées ne mettent pas en place les mesures qui protégeraient les renseignements personnels de leurs clients<sup>61</sup>. Il semble que de nombreuses entreprises privées ignorent encore l'existence de la LPRP ou négligent d'adapter leurs pratiques commerciales à celle-ci en adoptant des mesures de sécurité appropriées. L'article 10 LPRP n'indique pas quelles mesures doivent être mises en place par les entreprises, mais précise que les entreprises doivent *prendre* et *appliquer* des mesures de sécurité. Par conséquent, la simple rédaction de politiques de confidentialité ou de règles de conduite ne suffit pas à faire respecter les obligations de cette disposition. Selon la CAI, l'article 10 exige que les entreprises adoptent des mesures afin d'assurer la sécurité physique des lieux où sont conservés les renseignements personnels<sup>62</sup>. Des mesures similaires devraient être adoptées notamment quant à la communication des renseignements personnels<sup>63</sup>, l'usage du télécopieur<sup>64</sup>, l'usage du courrier électronique<sup>65</sup> ou même la destruction des documents<sup>66</sup>.

Comme nous l'avons déjà mentionné, la destruction des renseignements personnels permet de protéger la vie privée. Cela nous renvoie, évidemment, aux moyens utilisés

---

<sup>57</sup> *Claude Thibodeau c. Look Communications Inc.*, CAI, PV 00 08 18, décision du 28 janvier 2002, p.5.

<sup>58</sup> A noter : L'article 9 al 2 LPRP codifie la présomption suivante : « En cas de doute, un renseignement personnel est considéré non nécessaire » .

<sup>59</sup> *id*; *René Comeau c. Bell Mobilité*, CAI, PV 99 03 48, décision du 4 décembre 2001; *Jocelyn Moses c. Caisse populaire Notre-Dame-de-la-Garde*, CAI, PV 96 14 02, décision du 4 décembre 2001.

<sup>60</sup> PC, *Employée de la SAAQ accusée*, Le Quotidien, 8 décembre 2000 p. 2; Myles, Brian, *Renseignements personnels à vendre, Une deuxième fuite à la SAAQ aurait facilité l'attentat contre le journaliste Michel Augé*, Le Devoir, 9 décembre 2000, p. A-1; Noël, André, Pelchat, Martin, *La taupe à la SAAQ était la maîtresse d'un patron des Hells Angels*, La Presse, 12 décembre 2000, p. A-3; Pelchat, Martin, *La SAAQ s'attire aussi le blâme du vérificateur*, La Presse 13 décembre 2000, p. A-1.

<sup>61</sup> *Stacey c. Sauvé Plymouth Chrysler (1991) Inc.*, AZ-50129243 (C.Q.) j. Armando Aznar.

<sup>62</sup> *X. c. Centre de réadaptation pour alcooliques*, CAI 94 15 58.

<sup>63</sup> *X. c. Centre médical Boucherville*, [1995] CAI 360.

<sup>64</sup> CAI, Fiche contact *La télécopie* : [http://www.cai.gouv.qc.ca/fra/biblio\\_fr/bib\\_pub\\_fr.htm](http://www.cai.gouv.qc.ca/fra/biblio_fr/bib_pub_fr.htm).

<sup>65</sup> CAI, Fiche contact *Le courrier électronique* : [http://www.cai.gouv.qc.ca/fra/biblio\\_fr/bib\\_pub\\_fr.htm](http://www.cai.gouv.qc.ca/fra/biblio_fr/bib_pub_fr.htm).

<sup>66</sup> CAI, Fiche contact *Guide pour la destruction des documents renfermant des renseignements personnels* : [http://www.cai.gouv.qc.ca/fra/biblio\\_fr/bib\\_pub\\_f](http://www.cai.gouv.qc.ca/fra/biblio_fr/bib_pub_f).

pour détruire les documents (tel le déchiquetage), mais aussi au délai de conservation des informations. À l'origine, le projet de loi sur la protection des renseignements personnels prévoyait que ceux-ci devaient être détruits une fois la finalité du dossier accomplie<sup>67</sup>. Cependant, le projet de loi sanctionné n'impose pas une telle obligation, mais limite l'utilisation des renseignements personnels une fois l'objet du dossier réalisé. De plus, l'article 12 LPRP prévoit que le délai de conservation peut être fixé par la loi ou par un calendrier de conservation établi par règlement gouvernemental. Or, à ce jour, le gouvernement n'a pas adopté de règlement déterminant un calendrier de conservation. Pour cette raison, la CAI n'a pas la compétence de se prononcer sur le caractère périmé d'un renseignement, un pouvoir appartenant exclusivement au gouvernement<sup>68</sup> ni rendre d'ordonnance à cet égard. De plus, la CAI ne peut ordonner la suppression des renseignements périmés peu importe que la finalité du dossier ait été accomplie ou qu'aucun contrat n'ait été conclu entre les parties<sup>69</sup>. Par conséquent, une entreprise pourrait conserver les renseignements personnels recueillis pendant longtemps, sous prétexte qu'elle pourrait éventuellement réactiver ce dossier avec le consentement de la personne concernée. Cette situation pourrait se révéler dramatique en l'absence de mesures de sécurité appropriées.

Finalement, si un consommateur note que les pratiques d'une entreprise ne sont pas conformes à la loi (par exemple, l'entreprise exige beaucoup plus d'information que nécessaire ou n'applique pas de mesures de sécurité adéquates), il peut en informer la CAI qui pourrait décider de faire enquête<sup>70</sup>.

---

<sup>67</sup> *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*, P.L. 68, 34<sup>e</sup> législature, 2<sup>e</sup> session, Québec 1992.

<sup>68</sup> *Equifax Canada inc. c. Fugère*, [1998] C.A.I. 510.

<sup>69</sup> *Thibault c. La Capitale, compagnie d'assurance générale*, [2000] C.A.I. 78; *Mélanie Julien et François-Pierre Gauvin c. Domaine Laudance*, CAI, PV 01 02 95, décision du 28 janvier 2003.

<sup>70</sup> art. 81 LPRP.



### 3. La correction des dossiers de crédit

La plupart des intervenants joints lors de cette recherche ont insisté sur le fait que les consommateurs devraient vérifier une fois par an les renseignements inscrits dans leur dossier de crédit. C'est souvent grâce à cette vérification ou à la suite d'appels d'agences de recouvrement qu'un consommateur apprend qu'il est victime de fraude. Il est donc important de recommander aux consommateurs de faire cette démarche préventive.

*La Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* encadre de façon minimale les activités des agents de renseignements personnels, communément appelés les agences de crédit (les plus connues sont Équifax et TransUnion). La loi garantit que toute personne concernée par un dossier détenu par l'agent de renseignements personnels peut y avoir accès gratuitement en se rendant sur place pour en prendre connaissance ou en obtenir une copie moyennant des frais raisonnables<sup>71</sup>.

Le consommateur, qui constate une erreur à son dossier, aura le réflexe de signaler l'erreur à l'agent de renseignements personnels afin de lui demander de la corriger. Cette demande est justifiée puisque la loi prévoit que l'agent de renseignements doit prendre les moyens « propres à garantir que les renseignements qu'il communique sont à jour et exacts »<sup>72</sup> et exige que l'agent donne suite aux demandes de rectification de dossier dans les 30 jours suivant la réception de la demande<sup>73</sup>.

Malheureusement, ces démarches sont parfois insuffisantes pour régler le problème. En effet, l'agent de renseignements personnels se considère comme le dépositaire des renseignements fournis par les entreprises qui lui rapportent l'information<sup>74</sup>. Par conséquent, l'agent qui fait l'objet d'une demande de rectification doit joindre l'entreprise rapporteuse afin de demander la révision des notes inscrites au dossier de crédit.

Dans l'hypothèse où un consommateur fait face à une situation de fraude, il est possible que l'entreprise rapporteuse confirme l'information qu'elle a précédemment transmise à l'agent de renseignements personnels (par exemple, le prêt contracté et la cote de crédit attribuée par l'institution financière). Dans ces circonstances, l'agent de renseignements personnels refusera de rectifier le dossier de crédit. Dès lors, le consommateur se retrouve dans une situation où il doit démontrer qu'il n'a pas participé à la transaction. Selon la

---

<sup>71</sup> art. 78 LPRP. Cette disposition reprend en substance le principe général codifié à l'article 38 C.c.Q.

<sup>72</sup> Art. 71 LPRP.

<sup>73</sup> art. 32 LPRP.

<sup>74</sup> Globensky, Michael C., *Les renseignements personnels et le droit à la vie privée : le point de vue de Équifax Canada*, dans *Le respect de la vie privée dans l'entreprise : de l'affirmation à l'exercice d'un droit* – *Les journées Maximilien Caron 1993*, Édition Thémis, pp. 45-62.

CAI, ce n'est alors plus au bureau de crédit de prouver que le contenu de ses dossiers est exact, mais bien au consommateur de prouver qu'il dit la vérité (c'est ce que l'on appelle un renversement de fardeau de preuve). Dans une telle situation, la CAI suggère aux consommateurs de présenter une nouvelle demande de rectification, cette fois à l'entreprise «rapporteuse»<sup>75</sup>.

Cette situation a ceci de particulier que l'entreprise rapporteuse a entre les mains de l'information à l'effet qu'elle a conclu, en apparence du moins, un contrat avec l'individu même qui lui demande une rectification. Dans le meilleur des scénarios, s'il y a un minimum de collaboration entre l'entreprise rapporteuse et le consommateur, l'échange d'information permettra peut-être d'établir l'absence de lien de droit entre les parties<sup>76</sup>. Cette question nous amène à nous interroger sur le fait que, dans le cadre d'une demande de rectification de dossier, le fardeau de preuve repose sur le dos des consommateurs.

À titre de comparaison, dans le cadre d'une action sur compte, il appartient en principe au créancier de prouver son droit en établissant le lien d'obligation. En effet, l'article 2803 du *Code civil du Québec* (C.c.Q.) prévoit que «Celui qui veut faire valoir un droit doit prouver les faits qui soutiennent sa prétention». Un créancier fait notamment cette démonstration par la preuve de la signature d'un contrat ou d'échange de renseignements personnels (nom, adresse, date de naissance, etc.) spécifiques à son débiteur.

Dans une action sur compte, le fardeau de la preuve repose sur le créancier. Ici aussi, dans les faits, le consommateur se retrouve souvent dans une situation où il doit démontrer qu'il n'a pas participé à la transaction. Ironiquement, la capacité de convaincre le «créancier» de l'absence de lien de droit est notamment tributaire de la possession d'information sur la transaction en cause. Par exemple, le consommateur pourra s'en tirer s'il peut démontrer qu'il ne pouvait être à l'endroit où a eu lieu la transaction (ex : le contrat a été conclu alors que la victime n'était au pays) ou que la signature apposée sur le contrat n'est manifestement pas la sienne (il s'agit donc d'un faux). Dans le cas d'une fraude ou d'un vol d'identité, la victime ne connaît aucun détail de la transaction; elle peut donc difficilement se défendre<sup>77</sup>.

Le consommateur dont le dossier contient une information inexacte fait face à une situation équivalente. Il s'agit d'une réalité qu'on ne peut que déplorer.

---

<sup>75</sup> Il n'est pas rare qu'une victime de fraude ou de vol d'identité ait à faire face à ce processus complexe et fastidieux. Par souci d'efficacité, le consommateur devrait adresser sa demande de rectification tant à l'agent de renseignements personnels qu'à l'entreprise rapporteuse. De plus, si la demande de rectification est refusée, cela permettra au consommateur de mettre en cause ces deux organismes en même temps devant la CAI.

<sup>76</sup> Si une correction est apportée au dossier de crédit, l'agent de renseignements personnels doit alors notifier toute personne qui a reçu les renseignements personnels dans les six mois précédents. (art 40 C.c.Q.).

<sup>77</sup> Dans la mesure où le commerçant refuse de divulguer les renseignements qu'il possède, la victime pourrait avoir recours au droit d'accès à l'information que lui accorde la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* (art. 27 LPRP et 38 CcQ) afin de connaître les faits pertinents lui permettant de se défendre.

#### 4. Les règles encadrant les cartes de crédit

Selon le Service de police de la Ville de Montréal, les fraudes par cartes de crédit atteignent annuellement 4 millions de dollars par année depuis deux ans. Les fraudes liées à l'usage des cartes de crédit peuvent prendre plusieurs formes. Le cas classique est évidemment celui où un individu effectue une transaction à partir d'une carte de crédit trouvée ou volée. Une variante de cette fraude consiste à subtiliser le numéro d'une carte de crédit afin d'effectuer une transaction à distance par téléphone ou *via* Internet. Récemment, *La Facture* a rapporté comment le crédit instantané offert par de grands magasins tels *Home Dépôt* ou *La Baie* pouvait être émis en utilisant l'identité d'un tiers qui devait par la suite faire face aux demandes de remboursement.<sup>78</sup>

Au Québec, la *Loi sur la protection du consommateur*<sup>79</sup> (LPC) régit les contrats de crédit variable conclus entre les fournisseurs de crédit et les consommateurs dans la mesure où la *Loi sur les banques* ne comporte pas de dispositions spécifiques. Les dispositions édictées protègent à certains égards les détenteurs de cartes de crédit<sup>80</sup>.

En cas de perte ou de vol d'une carte de crédit, la LPC prévoit que le détenteur ne peut être tenu responsable d'une dette découlant de l'usage de cette carte par un tiers après que l'émetteur ait été avisé de la perte ou du vol<sup>81</sup> et que, en l'absence d'avis, sa responsabilité est limitée à 50 \$<sup>82</sup>. Ces dispositions ont deux conséquences : elles font reposer le risque sur la compagnie émettrice de la carte de crédit et incitent les consommateurs à faire preuve de diligence à la suite du vol ou de la perte de leur carte de crédit.

---

<sup>78</sup> Émission 248 du 22 avril 2003 : <http://radio-canada.ca/actualite/lafacture/>.

<sup>79</sup> L.R.Q., c. P-40.1.

<sup>80</sup> art 118 et ss. LPC; note: Au courant de l'année 2003, cinq demandes en autorisation d'exercer des recours collectifs ont été déposées contre diverses banques (comme la Banque de Montréal, la Banque Royale et la Banque Toronto Dominion, pour n'en nommer que quelques unes). Le 11 septembre 2003, 12 d'entre-elles ont déposé devant la Cour supérieure une requête pour jugement déclaratoire (500-17-017163-034). Elles plaident que les dispositions de la *Loi sur la protection du consommateur* en matière de crédit variable ne sont pas applicables.

<sup>81</sup> art. 123 LPC.

<sup>82</sup> art. 124 LPC; Note: Visa Canada ainsi que Master Card Canada ont adopté une "politique" de responsabilité zéro. Il s'agit d'un «engagement volontaire» dont les termes n'ont pas été repris dans les contrats des différentes institutions financières émettrices des cartes Visa et Master Card. En vertu de cette politique, les détenteurs des cartes de crédit Visa et Master Card sont protégés contre les pertes financières subies à la suite d'une utilisation non autorisée de leurs cartes (ex. vol du numéro de carte de crédit). Afin de pouvoir bénéficier de cette politique les détenteurs de la carte Marster Card doivent avoir un compte en règle, avoir exercé une vigilance raisonnable pour protéger leur carte, ne pas avoir signalé plus de deux activités non autorisées au cours des 12 derniers mois. La politique de responsabilité zéro de Master Card ne s'applique pas aux transactions effectuées un NIP non traitées par MasterCard (source : [http://www.mastercard.com/canada fr/education/zero/](http://www.mastercard.com/canada_fr/education/zero/)). Visa Canada, pour sa part, ne semble pas avoir adopté des conditions similaires ( source : <http://www.visa.ca/econovisa/zero.cfm>).

Que se passe-t-il si la transaction frauduleuse se fait à distance sans que le commerçant ne puisse vérifier si son client détient une carte ou comparer la signature apposée sur la facture à celle qui se trouve à l'endos de la carte? Que se passe-t-il en cas de clonage, c'est-à-dire lorsqu'un fraudeur reproduit la bande magnétique d'une carte pour ensuite l'apposer sur une autre qu'il fabrique ? Dans ces circonstances, un fraudeur effectue des transactions qui s'inscrivent sur le compte de sa victime alors que celle-ci est encore en possession de sa carte. Peut-on alors considérer qu'il s'agit d'un vol, une situation prévue aux articles 123 et 124 LPC ?

Selon la Cour du Québec<sup>83</sup>, le terme «vol» utilisé aux articles 123 et 124 LPC désigne les actes qualifiés de vol au sens du *Code Criminel* (C.cr.)<sup>84</sup>. On retrouve la définition de ce crime à l'article 322 C. Cr.:

«(1) Commet un vol quiconque prend frauduleusement et sans apparence de droit, ou détourne à son propre usage ou à l'usage d'une autre personne, frauduleusement et sans apparence de droit, une chose quelconque, animée ou inanimée, avec l'intention :

a) soit de priver, temporairement ou absolument, son propriétaire, ou une personne y ayant un droit de propriété spécial ou un intérêt spécial, de cette chose ou de son droit ou intérêt dans cette chose ;

b) soit de la mettre en gage ou de la déposer en garantie ;

c) soit de s'en dessaisir à une condition, pour son retour, que celui qui s'en dessaisit peut être incapable de remplir ;

d) soit d'agir à son égard de telle manière qu'il soit impossible de la remettre dans l'état où elle était au moment où elle a été prise ou détournée.»<sup>85</sup>

Pour être reconnue coupable de vol, une personne doit donc avoir l'intention requise décrite aux al. a) à d), soit «prendre ou détourner «une chose quelconque, animée ou inanimée». La question est donc de savoir si un renseignement, tel le numéro d'une carte de crédit, peut faire l'objet de vol au sens de l'article 322 C.cr.

Dans la cause *R. c. Stewart*<sup>86</sup>, la Cour suprême a eu à déterminer si des informations confidentielles pouvaient être volées. Elle a conclu que la saisie, la copie ou l'utilisation non autorisée d'informations ne constituent pas un vol au sens de l'article 322 C.cr. Voici ce qu'elle explique à cet égard :

---

<sup>83</sup> *Confédération des caisses populaires et d'économie Desjardins du Québec c. Télémaque*, [1986] RJQ 2341.

<sup>84</sup> *Code criminel*, L.R. 1985, ch. C-46.

<sup>85</sup> nos soulignements.

<sup>86</sup> (1988) 1 R.C.S. 963.

«La question est donc de savoir si les renseignements confidentiels sont par leur nature susceptibles d'être pris ou détournés. À mon avis, mis à part certaines circonstances extrêmement rares et très exceptionnelles, ils ne le sont pas. Comme nous l'avons déjà vu, les renseignements eux-mêmes ne peuvent pas être pris. Quant au détournement, il est défini comme un acte accompli à l'égard d'un bien meuble, qui est incompatible avec le droit d'une autre personne et qui la prive de l'usage et de la possession dudit bien. Les renseignements confidentiels ne sont pas d'une nature telle qu'ils peuvent être détournés parce que, si l'on s'approprie des renseignements confidentiels sans s'emparer d'un objet matériel, par exemple en mémorisant ou en copiant des renseignements ou en interceptant une conversation privée, le prétendu propriétaire ne se voit privé ni de l'usage ni de la possession de ces renseignements. Puisqu'il n'y a pas de privation, il ne peut y avoir de détournement. La victime ne serait alors privée que de la confidentialité des renseignements. Or, selon moi, la confidentialité ne peut faire l'objet d'un vol parce qu'elle ne tombe pas sous le coup de l'expression « une chose quelconque » définie précédemment. »<sup>87</sup>

Compte tenu de cette décision qui interprète de façon stricte la notion de vol, il faut donc conclure que les articles 123 et 124 LPC ne s'appliquent pas si le consommateur a toujours en sa possession sa carte de crédit.

Il serait important de noter l'existence de l'article 342 C. cr., qui énonce un certain nombre d'infractions reliées à l'utilisation de cartes de crédit. Cette disposition prévoit qu'une personne commet une infraction criminelle si elle utilise ou fait le trafic de données relatives à une carte de crédit<sup>88</sup>. Ce comportement n'est cependant pas qualifié de «vol» par le législateur. Par conséquent, on ne pourrait utiliser cette disposition pour étendre la portée des articles 123 et 124 LPC.

Cette situation est malheureuse. On peut cependant émettre l'hypothèse qu'elle ne correspond pas à l'intention du législateur. À cet égard, M<sup>e</sup> Jacques St Amant a exprimé l'opinion suivante:

« Il est par contre manifeste que le législateur québécois entendait en 1978 protéger les consommateurs à l'égard des fraudes dont ils pouvaient être victimes, dans un contexte où la quasi-totalité des paiements par carte de crédit étaient effectuées entre personnes en présence l'une de l'autre et en utilisant la carte elle-même; les progrès technologiques réalisés depuis un quart de siècle ne devraient pas

---

<sup>87</sup> id. paragraphe 37 (nos soulignements).

<sup>88</sup> Art 342 (3)C.cr. : Quiconque, frauduleusement et sans apparence de droit, a en sa possession ou utilise des données -- authentiques ou non -- qui permettraient l'utilisation d'une carte de crédit ou l'obtention de services liés à son utilisation, fait le trafic de ces données ou permet à une autre personne de les utiliser est coupable : a) soit d'un acte criminel et passible d'un emprisonnement maximal de dix ans; b) soit d'une infraction punissable sur déclaration de culpabilité par procédure sommaire.

priver les détenteurs du bénéfice de ces mesures protectrices, d'autant que le Parlement a reconnu par ailleurs que les nouveaux abus constituaient des crimes. On pourrait donc donner aux articles 123 et 124 une interprétation téléologique extensive<sup>89</sup> et en étendre la portée à l'ensemble des opérations non autorisées et reliées à une carte de crédit.

Il y a donc manifestement difficulté d'interprétation et il conviendrait que le législateur québécois modernise et étende la portée des articles 123 et 124 »<sup>90</sup>

En l'absence d'une protection législative certaine, on doit se référer aux contrats. Les institutions émettrices de cartes de crédit rédigent leurs conventions de façon fort différente. Ce faisant, les consommateurs peuvent avoir à assumer des risques plus ou moins importants. Par exemple, Visa Desjardins applique une seule règle pour toute utilisation non autorisée de sa carte de crédit. Son contrat prévoit que :

«Si la carte Visa Desjardins ou les chèques sont utilisés sans l'autorisation du détenteur, la responsabilité de ce dernier ne peut dépasser 50 \$ et cesse dès que la Fédération est avisée de la perte ou du vol de ladite carte ou desdits chèque.»<sup>91</sup>

Dans la convention de la carte de crédit Visa Royale, on omet complètement de spécifier l'existence d'une responsabilité limitée à 50 \$ en cas de perte ou de vol. Voici les extraits pertinents de cette convention<sup>92</sup> :

#### **« Achats par téléphone ou dans Internet**

Lorsque vous payez des biens ou des services en utilisant le numéro de votre compte Visa sans que votre carte Visa soit présentée, vos responsabilités sont en tous points les mêmes que si vous aviez présenté votre carte et signé une facture ou un reçu.»

#### **« Numéro d'identification personnel**

---

<sup>89</sup> À cet égard, *Rizzo & Rizzo Shoes Ltd. (Re)*, [1998] 1 R.C.S. 27, 42.

<sup>90</sup> Jacques St Amant, *Le cadre juridique des paiements électroniques au Canada: quand Fortune se fait virtuelle – Rapport rédigé pour : Bureau de la Consommation, Industrie Canada*, Novembre 2002. On trouve ce rapport sur le site Web d'Option consommateurs : <http://www.option-consommateurs.org/publications2.html>.

<sup>91</sup> art 15 du Contrat de crédit variable de VISA Desjardins, en vigueur à compter du 1<sup>er</sup> avril 2002 (Voir Annexe 2).

<sup>92</sup> Convention régissant l'utilisation de la carte Visa Banque Royale. On peut retrouver le texte de cette convention à l'adresse suivante : [http://www.banqueroyale.com/cartes/documentation/ch\\_agreements/ch\\_agreement.html](http://www.banqueroyale.com/cartes/documentation/ch_agreements/ch_agreement.html) ainsi qu'à l'annexe 3 de ce rapport.

(...)

Si quelqu'un met la main sur votre carte Visa et sur vos codes d'identification, vous serez responsable de son utilisation de votre carte Visa.»

**«Perte de votre carte**

(...)

Dès que vous nous aurez signalé la perte de votre carte, nous serons en mesure d'empêcher tout usage ultérieur de votre carte.

Si quelqu'un se sert de votre carte Visa et de votre NIP ou de votre code d'accès, vous devrez nous rembourser la totalité des sommes portées à votre compte Visa avant que vous nous ayez avisés de la perte ou du vol de votre carte.»

Comme on peut le remarquer, cette convention fait reposer l'entière responsabilité des transactions non autorisées sur les épaules des consommateurs. Des conditions similaires sont énoncées lorsque des avances de fonds sont effectuées avec la carte de crédit au moyen d'un numéro d'identification personnel.

Le contrat de la carte Visa-TD<sup>93</sup>, par exemple, prévoit que le titulaire de la carte, en cas d'utilisation du code d'identification personnel, est responsable du montant intégral de toutes les opérations non autorisées effectuées avant que la Banque Toronto-Dominion n'ait été avisée. De plus, le titulaire de la carte a le fardeau de démontrer qu'il a pris toutes les précautions nécessaires pour protéger sa carte et son NIP. Le contrat de Visa Banque Royale contient des dispositions similaires.

Ces situations nous amènent à nous poser la question suivante : comme le contrat de crédit variable est un contrat d'adhésion, peut-on considérer que ces dispositions sont abusives et, par conséquent, nulles ou réductibles<sup>94</sup>? En somme, il faut se demander si ces clauses désavantagent les consommateurs d'une manière excessive allant à l'encontre de la bonne foi<sup>95</sup>.

En ce qui concerne les transactions à distance, selon nous, cela ne fait aucun doute. Comme le souligne M<sup>re</sup> Nicole L'Heureux, il serait excessif de faire reposer l'entière responsabilité des transactions frauduleuses sur le dos du détenteur de la carte, compte

---

<sup>93</sup> *Contrat du titulaire de la carte GM*, voir la clause intitulée « Services électroniques » aux paragraphes b) et C) (voir annexe 4).

<sup>94</sup> art. 1437 C.c.Q.

<sup>95</sup> Baudouin, Jean-Louis, *Les obligations 5<sup>e</sup> édition*, Éditions Yvon Blais, 1998, p. 121-122.

tenu de la facilité avec laquelle un fraudeur peut subtiliser un numéro et l'utiliser à son avantage<sup>96</sup>.

En ce qui a trait aux avances de fonds frauduleuses, nous pensons que les conventions de cartes de crédit devraient, à tout le moins, reprendre les normes du *Code de pratique canadien des services de carte de débit*<sup>97</sup>. Ainsi, on devrait limiter la responsabilité du détenteur aux circonstances où il y a une «utilisation autorisée de sa carte»<sup>98</sup>, c'est-à-dire «lorsqu'il n'a pas été victime de supercherie, de violence, d'intimidation ni de vol»<sup>99</sup>. Dans ces circonstances, il ne sera pas responsable des «pertes attribuables à des situations indépendantes de sa volonté»<sup>100</sup>.

## 5. La problématique entourant les cartes de débit

La carte de débit est un outil qui, actuellement, permet d'effectuer de manière électronique une foule de transactions liées aux paiements : dépôt, retrait, paiement de compte, virement, etc. D'ici peu, ce petit rectangle de plastique permettra de faire encore plus de transactions.

Voici une situation toute simple, mais qui est susceptible de se produire plus fréquemment qu'on ne le croit. Une personne se présente à son guichet automatique pour effectuer un retrait dans son compte. Distracte, elle oublie près du guichet son portefeuille qui contient sa carte de débit ainsi qu'un papier sur lequel est inscrit son numéro d'identification personnel (NIP). Peu de temps après, une autre personne se présente au guichet et trouve le portefeuille. Pas de chance, cette personne est malhonnête et profite de la situation. En fouillant dans le portefeuille, elle trouve la carte de débit et le NIP. Puis elle se sert de la carte pour effectuer un retrait de 500 \$. Arrivé à la maison, le détenteur de la carte se rend compte de son oubli et demande immédiatement à son institution financière d'annuler sa carte. On l'informe qu'un retrait de 500 \$ vient d'être effectué. Il demande un remboursement. L'institution financière est consciente que le détenteur a été victime d'un vol, mais après l'avoir interrogé sur l'endroit où il conservait son NIP, elle refuse de l'indemniser. La victime est bouleversée. L'institution financière a-t-elle le droit d'agir ainsi ? Si le détenteur a signé une convention dans laquelle il y a une clause de confidentialité du NIP, la réponse est oui, car le détenteur est alors responsable de la somme volée. Cette situation est fréquente et le consommateur oublie couramment qu'il a signé une telle convention.

---

<sup>96</sup> L'Heureux, Nicole, *Droit de la consommation*, 5<sup>e</sup> édition, Éditions Yvon Blais, 2000, p 147.

<sup>97</sup> Préparé en mai 1992 par le Groupe de travail sur le transfert électronique de fonds, révisé en 1996 et 2002 : publication offerte sur le site Web : <http://strategis.ic.gc.ca/SSGF/1/ca01581f.html>.

<sup>98</sup> art 5(1) *Code de pratique canadien des services de carte de débit*.

<sup>99</sup> *Code de pratique canadien des services de carte de débit, Guide d'interprétation de la section 5*, p. 1.

<sup>100</sup> id. art. 5(3).



L'institution financière qui accorde une carte de débit fait toujours signer une convention d'émission et d'utilisation des services bancaires automatisés. Cette convention est un contrat d'adhésion, tout comme le contrat d'ouverture d'un compte bancaire.

À titre indicatif, nous reproduisons ci-dessous des clauses de la convention qui régit les relations entre les consommateurs et la Banque Nationale du Canada<sup>101</sup> :

« **2 . Confidentialité du N.I.P** (numéro d'identification personnel) :

Le détenteur est responsable de la garde de la Carte et de la confidentialité du N.I.P. Le Détenteur doit conserver la carte à un endroit distinct du N.I.P. La Banque n'est pas responsable des pertes subies par le Détenteur notamment s'il divulgue le N.I.P., l'inscrit sur la Carte, conserve à proximité de la Carte une inscription mal camouflée du N.I.P. ou utilise un N.I.P. correspondant à des données chiffrées propres au Détenteur comme, par exemple celles relatives au numéro de téléphone, à l'adresse civique ou à la date de naissance.

**3 . Signature** : Chaque opération effectuée au moyen de la Carte et du N.I.P. a le même effet juridique que si elle avait été exécutée conformément à des instructions écrites que le Détenteur aurait lui-même signées.»

Nous soulignons, au passage, que l'expression «effectuée au moyen de la carte» ne doit pas être interprétée comme étant «effectuée par le détenteur de la carte». Cette distinction est très importante puisque cela suppose que les opérations faites dans un guichet automatique sont traitées de la même manière peu importe que l'utilisateur de la carte soit un fraudeur, un voleur, ou le véritable détenteur de la carte de débit.

« **11 . Responsabilité** : Le Détenteur n'est pas responsable des pertes survenues au Compte si la Carte est expirée ou annulée. De plus, en autant que le Détenteur avise la Banque dans un délai raisonnable et sous réserve de l'article 2. (l'article 2 étant la clause de confidentialité du N.I.P.) Il n'est pas responsable des pertes attribuables à une cause indépendante de sa volonté (comme par exemple, le vol ou la perte de la Carte, le fait qu'un tiers utilise la Carte sans son accord ou connaisse le N.I.P.). Le Détenteur n'est pas responsable de ces pertes s'il est obligé, sous la menace, de remettre la Carte et le N.I.P. à un tiers. Cependant, le Détenteur doit porter plainte auprès des autorités policières, aviser sans tarder la Banque et collaborer à toute enquête ultérieure.<sup>102</sup>»

---

<sup>101</sup> *Convention d'émission et d'utilisation des services bancaires automatisés* de la Banque Nationale du Canada (Voir annexe 6).

<sup>102</sup> *Convention d'émission et d'utilisation des services bancaires automatisés* de la Banque Nationale du Canada (Voir annexe 6).

Il est à noter que les articles 123 et 124 de la *Loi sur la protection du consommateur* ne pouvaient s'appliquer à une carte de débit. Dans l'arrêt *Brunet c. Banque de la Nouvelle-Écosse*<sup>103</sup>, le consommateur poursuivait sa banque parce qu'il s'était fait voler sa carte de guichet et qu'une somme de 903 \$ avait été débitée de son compte après le vol. La Cour a alors décidé que l'article 123 de la *Loi sur la protection du consommateur* n'était pas applicable, car le fraudeur avait utilisé une carte de débit et non une carte de crédit. L'article 123 est ainsi libellé :

« En cas de perte ou de vol d'une carte de crédit, le consommateur ne peut être tenu responsable d'une dette découlant de l'usage de cette carte par un tiers après que l'émetteur a été avisé de la perte ou du vol par téléphone, télégraphe, avis écrit ou tout autre moyen.»

Dans cette cause, il a été mis en preuve que le consommateur avait utilisé sa date de naissance comme numéro d'identification personnelle, ce qui contrevenait directement à la convention qu'il avait signé avec la Banque de la Nouvelle-Écosse lors de l'obtention de sa carte de débit.

Au Québec, plusieurs personnes sont membres des caisses populaires du Mouvement Desjardins. Afin de rendre ce rapport le plus complet possible, nous reproduisons les clauses que nous retrouvons dans le contrat intitulé «Conditions d'utilisation de la carte multiservices Desjardins».<sup>104</sup>

« **5. Perte ou vol de la carte.** Le détenteur s'engage à aviser la caisse, aussitôt qu'il le constatera, de la perte ou du vol de la carte. Une fois l'avis donné, la carte sera annulée et le détenteur sera alors dégagé de toute responsabilité à l'égard d'opérations effectuées avec sa carte après cet avis.

**6. Confidentialité du NIP.** Si le détenteur choisit son N.I.P., il s'engage à ne pas en choisir un qui peut être découvert facilement (ex. date de naissance, numéro de téléphone), auquel cas il sera tenu comme ayant contribué à l'utilisation non autorisée de sa carte le cas échéant. Le détenteur s'engage à ne pas divulguer son NIP à quiconque de quelque façon que ce soit, ni à l'inscrire sur sa carte ou un autre document facilement consultable, auquel cas il assumera toute responsabilité à cet égard. Dans l'éventualité où le détenteur constate que son NIP n'est plus confidentiel ou dès qu'il soupçonnera un tiers de le connaître, il s'engage à aviser la caisse. Une fois l'avis donné, le NIP sera annulé et le détenteur sera dégagé de toute responsabilité à l'égard d'opérations effectuées avec ce N.I.P. après cet avis. Le détenteur devra alors modifier son NIP pour continuer à effectuer des opérations.»

---

<sup>103</sup> J-E. 95-877 (C.Q.).

<sup>104</sup> Conditions d'utilisation de la carte multiservices Desjardins (voir annexe 7).

En 1998, un juge de la Cour du Québec, l'honorable Gilles Poirier J.C.Q., dans la cause *Caisse Populaire St-Étienne de Montréal c. Guy Péloquin*<sup>105</sup>, condamnait Monsieur Péloquin à payer à sa caisse populaire la somme de 2020 \$. Cette somme d'argent avait été frauduleusement retirée du compte de banque de Monsieur Péloquin à l'aide de sa carte de guichet automatique. Pourquoi avoir condamné Monsieur alors qu'il a été victime de fraude ? La réponse se retrouve dans les faits en cause. Monsieur a reconnu avoir perdu ou s'être fait voler son portefeuille dans lequel sa carte de guichet automatique était placée avec un bout de papier où l'on retrouvait son NIP. Il invoque que, au moment des incidents, il était hospitalisé et prenait des médicaments très forts, qui le laissaient dans un état second. Il dit avoir avisé le gérant de la caisse de la disparition de la carte, mais se dit incapable de donner la date exacte de cet avis verbal. Cela a joué contre lui.

Le juge conclut en ses termes :

«L'intimé a commis des négligences grossières, d'une part en gardant avec lui sa carte de guichet automatique à l'hôpital alors qu'il n'était pas dans un état normal, et d'autre part en inscrivant sur un bout de papier dans son portefeuille son numéro d'identification personnel (N.I.P.).»

Les articles 123 et 124 de la *Loi sur la protection du consommateur* limitent la responsabilité d'un détenteur de carte de crédit perdue ou volée, mais ces dispositions ne s'appliquent pas à une carte de guichet automatique. Dans ce cas, le détenteur est le seul à connaître son NIP, et ce sont les documents qu'il signe qui déterminent dans quelle mesure il est responsable des pertes subies à l'occasion d'une fraude commise par un tiers, tant qu'il n'a pas formellement avisé l'institution financière. Ici la fraude s'est produite avant l'avis du détenteur.

Il est également important de noter que d'une institution financière à l'autre, les délais dont le consommateur dispose pour aviser l'institution de la perte ou du vol peuvent varier. Il est donc essentiel de vérifier dans sa convention ou auprès de son institution financière dans quel délai l'avis doit être formulé, et s'il doit être fait par écrit.

Depuis le 14 septembre 2003, le Mouvement des caisses Desjardins a décidé de mettre en place une nouvelle mesure de sécurité à ses guichets automatiques.<sup>106</sup> Si, dans une même journée, un membre dépose 1000 \$ ou plus, ou retire 400 \$ ou plus, l'utilisateur devra composer au clavier, afin de confirmer son identité, le jour et le mois de sa naissance. Par cette mesure, le mouvement des Caisses Desjardins espère contrer les fraudes ainsi que le clonage des cartes d'accès et de débit. À l'instar d'une composition erronée du Numéro d'identification personnel, après trois essais infructueux de la date de naissance, la carte

---

<sup>105</sup> REJB 1998-09626 (CQ).

<sup>106</sup> *Desjardins met au point une mesure contre la fraude par clonage de cartes de débit - 12 septembre 2003* : URL : [http://www.desjardins.com/www/fr/sf\\_part.nsf/GeneralErreur?readform](http://www.desjardins.com/www/fr/sf_part.nsf/GeneralErreur?readform).

sera automatiquement désactivée. À noter : les sommes mentionnées ci-haut sont cumulatives; elles représentent une limite quotidienne pour l'ensemble des compte liés à une même carte d'accès Desjardins.

Cette nouvelle mesure nous rend perplexe. Ses effets sont limités et elle n'empêchera pas la fraude. La date de naissance n'étant demandée qu'aux guichets des caisses populaires, celui qui veut contourner cette mesure n'aura qu'à faire un retrait du guichet d'une autre institution financière. On s'interroge également sur cette tendance à demander des informations personnelles supplémentaires au détenteur de la carte, en l'occurrence sa date de naissance. N'est-il pas bizarre que l'on exige la date de naissance de l'utilisateur alors que l'on prohibe spécifiquement le choix d'un numéro d'identification personnel facile à découvrir. Encore plus ironique : pour illustrer ce qu'est un numéro facile à découvrir, dans la convention «Conditions d'utilisation de la carte multiservices Desjardins», on mentionne en premier lieu la date de naissance du titulaire. D'ailleurs, dans cette convention, on mentionne que l'on n'indemniser pas la victime de fraude dont le numéro d'identification personnel correspond à la date de naissance.

### **Code de pratique canadien des services de carte de débit**

Le *Code de pratique canadien des services de carte de débit*<sup>107</sup> a été élaboré en 1992. On a procédé à une révision en 1996. Plusieurs organisations ont entériné le Code, notamment l'Association des banquiers canadiens, la Confédération des caisses populaires et d'économie Desjardins du Québec et l'Association canadienne des paiements. Le Code a aussi obtenu l'appui de ministères et d'organismes, dont Industrie Canada, le ministère des Finances et le Bureau du surintendant des institutions financières.

Ces règles s'appliquent uniquement aux opérations faites à l'aide de cartes de débit et à des terminaux de points de service. Le Code ne vise pas les opérations effectuées à l'étranger ni les opérations de transfert de fonds à destination ou en provenance du Canada.

Il est à noter que les organismes qui ont souscrit au Code doivent assurer le consommateur d'une protection égale ou supérieure à celle établie dans le Code. La conséquence directe à cette prémisse, c'est que les clauses que l'on retrouve dans les conventions signées entre les institutions financières et les consommateurs pour obtenir une carte de débit ne doivent pas avoir prépondérance sur les clauses édictées dans le Code à moins, bien sûr, qu'elles n'accordent une protection supérieure aux consommateurs. En d'autres mots, on ne devrait jamais retrouver dans une convention des clauses qui offrent une protection moindre que celles prescrites dans le *Code de pratique canadien des services de carte de débit*.

---

<sup>107</sup> Le texte de ce code ainsi que le guide d'interprétation de la section 5 se retrouvent à l'URL suivant : <http://strategis.ic.gc.ca/epic/internet/inoca-bc.nsf/vwGeneratedInterF/ca01581f.html>.

Le secteur des institutions financières a toujours été contre une réglementation de ses activités commerciales. Le *Code de pratique canadien des services de carte de débit* reste un code dont l'adhésion est volontaire. Qu'advierait-il s'il y a contradiction entre une clause d'un contrat bancaire et une clause du Code de pratique? Quelle serait la décision d'un juge qui aurait à décider lequel des deux documents a préséance? À notre connaissance, il n'existe pas de décision pouvant répondre à cela. Nous pensons toutefois que si les juges se penchaient sur la question de l'interprétation des contrats, ils décideraient en faveur du contrat bancaire, puisque le Code de pratique n'a pas force de loi.

Le Parlement du Canada, qui encadre les activités des banques, aurait légalement le pouvoir de rendre obligatoire les règles que l'on retrouve dans le *Code canadien des services de cartes de débit*. Pour l'instant, le gouvernement fédéral préfère que les banques y adhèrent de façon volontaire. D'ailleurs, depuis le début de l'année 2001, dans la plupart des contrats bancaires, il est mentionné que l'institution financière y souscrit volontairement.

En janvier 2002, le Groupe de travail sur le transfert électronique de fonds a convenu d'un guide d'interprétation de la section 5, intitulé *Responsabilité en cas de perte*. Ce guide a été ajouté au Code.

### **Clonage des cartes de débit**

Dans le domaine des cartes de débit, nous constatons un nouveau phénomène: le clonage des cartes. Des fraudeurs ont développé des moyens permettant de cloner les cartes de débit. Leur *modus operandi* est relativement simple. Ils réussissent à reproduire des cartes au moyen d'appareils qu'ils peuvent se procurer par Internet. Ils prennent le numéro de la carte dont vous avez laissé l'empreinte au commerçant et, au moyen de caméras dissimulées dans le commerce (souvent au plafond), ils enregistrent votre NIP.

Autre moyen utilisé : les faux terminaux. Ceux-ci enregistrent le numéro de la carte ainsi que votre NIP au moment même où la transaction est effectuée. Ils sont généralement installés pour une journée ou deux. Il est alors facile pour le fraudeur de cloner la carte de débit. Les réseaux de fraudeurs qui utilisent cette méthode ont des complices parmi le personnel du commerce où le faux terminal est installé. Les dépanneurs ainsi que les stations-service font partie des commerces les plus ciblés par les fraudeurs<sup>108</sup>.

Le client, victime d'une telle fraude, est dégagé de sa responsabilité puisque, légalement, on n'a pas utilisé sa carte mais un clone et qu'il n'a pas divulgué son NIP, conformément aux dispositions de sa convention avec son institution financière.

---

<sup>108</sup> Dussault, Jérôme, *Surveillez votre dépanneur! Épidémie de fraudes par carte de débit*, le Journal de Montréal, 5 décembre 2002.

Afin de contrer le phénomène, les institutions financières devraient développer des systèmes pour décourager les fabricants de fausses cartes, notamment en renforçant les mesures de sécurité et en remboursant rapidement les consommateurs victimes de ce type de fraude.

## 6. La situation des comptes bancaires

Dans le cadre de ce rapport de recherche, nous croyons important de réserver une section aux comptes bancaires. En effet, deux scénarios de vol d'identité sont susceptibles de se produire lorsqu'une personne détient un compte bancaire. Le premier survient lorsque les renseignements personnels donnés lors de l'ouverture d'un compte sont divulgués à des tiers de mauvaise foi. Ces informations sont alors utilisées à des fins illégales. Il ne faut pas négliger le fait que, lorsque l'on ouvre un compte de banque, on donne une foule de renseignements personnels importants. Le règlement sur *l'accès aux services bancaires de base* prévoit en effet qu'un particulier qui désire ouvrir un compte doit respecter certaines conditions. Parmi ces conditions, on retrouve l'exigence de fournir des cartes d'identité sur lesquelles on trouve les renseignements suivants : nom, date de naissance, adresse et, le cas échéant, occupation<sup>109</sup>.

Le deuxième scénario est celui où une personne se présente au comptoir d'une institution financière et ouvre un compte sous le nom d'une personne dont elle a usurpé l'identité. Une fois le compte ouvert, le fraudeur peut exécuter des transactions sous une fausse identité et plusieurs jours peuvent s'écouler avant que l'on ne découvre le subterfuge. On imagine facilement le préjudice que subit la victime, préjudice parfois irréparable.

Au moment de l'ouverture d'un compte de banque, un contrat intervient entre le client et son institution financière. Jusqu'à tout récemment, les banques n'avaient aucune obligation légale d'ouvrir un compte bancaire à un individu. La banque avait l'entière liberté de contracter ou non avec la personne et se donnait tous les droits pour refuser un client potentiel. Toutefois, lors de la dernière modification à la *Loi sur les banques*, le Parlement fédéral a introduit l'article 448.1<sup>110</sup>.

« 448.1 (1) Dans tout point de service réglementaire au Canada ou dans toute succursale au Canada dans laquelle elle ouvre des comptes de dépôt de détail par l'intermédiaire de personnes physiques, la banque membre est tenue, sous réserve des règlements pris en vertu du paragraphe (3), d'ouvrir un tel compte sur la demande du particulier qui s'y présente et qui remplit les conditions réglementaires.

(2) La banque membre ne peut exiger du particulier visé au paragraphe (1) qu'il fasse un dépôt initial minimum ou qu'il maintienne un solde créditeur minimum.

---

<sup>109</sup> *Règlement sur l'accès aux services bancaires de base*, (2003) 137 Gaz Can II, 14 84.

<sup>110</sup> L.C. 2001, c.9 (nos soulignements).

(3) Le gouverneur en conseil peut prendre des règlements:

- a) définissant «point de service» pour l'application du paragraphe (1) et prévoyant les points de service ;
- b) concernant les cas d'inapplication du paragraphe (1) ;
- c) prévoyant les conditions à remplir par le particulier visé au paragraphe (1).»

Cet article reconnaît que toute personne a le droit de détenir un compte bancaire. Le règlement d'application mentionné à cet article est entré en vigueur le 29 septembre 2003.

Lorsqu'une personne se présente à une institution financière afin d'ouvrir un compte de banque, l'institution doit, dans un souci de prudence et de contrôle, s'assurer de l'identité de cette personne. Cette vérification se fait à partir des cartes d'identité de la personne ainsi que de sa signature qui sera apposée sur la convention d'ouverture de compte.

### **Convention d'ouverture de compte**

Le document, signé au moment de l'ouverture du compte, est un contrat d'adhésion édicté en vertu de l'article 1379 du *Code civil du Québec*. En vertu de la *Loi sur les banques*, le consommateur peut en exiger une copie<sup>111</sup>.

Le contrat qui lie la banque et le consommateur est exigeant et crée des obligations importantes pour le consommateur. Force est de constater que les consommateurs ne prennent pas le temps de bien lire leur contrat, et de bien le comprendre. Les gens pensent, souvent à tort, que toutes les institutions bancaires ont les mêmes contrats. Même s'il est vrai que, en substance, les contrats se ressemblent, il existe entre eux des différences notables.

Les clauses des contrats revêtent une signification encore plus importante dans un contexte de fraude ou d'usurpation d'identité, car le degré de responsabilité de la victime est généralement écrit en toutes lettres dans le contrat. En n'en prenant pas connaissance, on peut donc avoir de mauvaises surprises.

Les conventions comportent, entre autres, toutes les dispositions reliées aux frais d'administration, la procédure d'examen des réclamations, les services particuliers rattachés au compte (ex : émission de carte de crédit et de carte de débit). Nous pensons qu'il est opportun de reproduire certaines clauses importantes que l'on trouve fréquemment dans ce type de convention et auxquelles le consommateur devrait accorder une attention particulière.

---

<sup>111</sup> art. 445, *Loi sur les banques*, L.C. 1991, ch. 46.

«**Autorisation de paiement** : Le client autorise l'institution à payer, accepter et à débiter à son compte tout chèque, billet, lettre de change, ordre de paiement ou autre effet émis, signé, endossé ou accepté par le client et qui est payable auprès de l'institution ou qui est présenté pour paiement.

**Vérification des relevés** : L'institution pourra de temps à autre remettre au client ou à son représentant ou encore expédier au client par la poste un relevé de son compte. Le client s'engage à vérifier tous les débits et crédits apparaissant sur le relevé, et, dans les (30) jours de la date de chaque remise ou expédition du relevé, le client devra aviser l'institution par écrit de toutes erreurs ou irrégularités concernant le relevé et les débits ou crédits y apparaissant. À l'expiration de cette période de 30 jours (à l'exception des erreurs ou irrégularités signalées antérieurement à l'institution par écrit et à l'exception de paiements effectués sur des endossements non autorisés), le solde inscrit sur le relevé sera alors et de façon définitive considéré comme exact et le client ne pourra exercer aucun recours contre l'institution relativement à des débits inscrits au relevé ou à des crédits qui aurait dû y apparaître.<sup>112</sup> »

Cette dernière clause a un impact considérable dans le cas d'usurpation d'identité. En effet, si le consommateur ne vérifie pas minutieusement son relevé bancaire tous les mois et que quelqu'un effectue des transactions dans son compte à son insu, il sera responsable des montants débités s'il n'a pas avisé sa banque de la fraude en question dans le délai requis. Pour connaître le délai prescrit par son institution financière, il faut lire sa convention.

Par exemple, la fraude arrive le 1<sup>er</sup> du mois et le consommateur reçoit son relevé bancaire le 15<sup>ième</sup> jour du même mois. Selon la convention citée au préalable, si le consommateur avise sa banque par écrit de la fraude dans les 30 jours suivant la réception du relevé, il ne sera pas responsable de la fraude commise dans son compte le 1<sup>er</sup> du mois. À l'inverse, s'il n'avise pas sa banque à temps, il sera responsable du montant débité dans son compte sans son accord.

Autre exemple, quelqu'un vole le carnet de chèques de quelqu'un d'autre et imite sa signature. Ce dernier ne se rend compte du vol que plusieurs semaines plus tard. En principe, il aurait un recours contre sa banque. Il pourrait alléguer que la vérification de sa signature n'a pas été faite correctement, qu'il n'a pas d'obligation contractuelle d'aviser sa banque du vol de son carnet de chèques et que, de plus, il n'a aucune obligation d'utiliser ses chèques en séquence. Cependant, il a signé la convention d'ouverture de compte. Il ne pourrait donc pas, contractuellement parlant, récupérer les

---

<sup>112</sup> Ces dispositions sont tirées de la *Convention relative à la gestion des comptes* de la Banque Nationale du Canada (Annexe 5).



sommes débitées dans son compte, car il avait l'obligation contractuelle de vérifier son relevé bancaire.

Dans ce cas, un consommateur ne peut pas, en raison du principe de l'erreur excusable, se dégager de sa responsabilité contractuelle en invoquant le fait qu'il n'a pas lu sa convention d'ouverture de compte. Chacun doit se renseigner avant de conclure un contrat : le consommateur a le devoir de poser des questions s'il a de la difficulté à comprendre le sens des mots et à interpréter les clauses. Il pourrait par ailleurs consulter avant de s'engager<sup>113</sup>.

Les tribunaux ont eu à évaluer si les clauses de *Vérification des relevés* étaient abusives et pouvaient être réduites ou tout simplement annulées en vertu des règles du Code civil du Québec sur les contrats d'adhésion<sup>114</sup>. L'arrêt de la Cour d'appel du Québec, *Caisse populaire St-Louis de France c. Les Productions Mark Blanford Inc.*<sup>115</sup> a réitéré le principe qui a reconnu la validité des accords de vérification contraignant le client à vérifier ses états de comptes.

La confidentialité de certains renseignements pose parfois problème. En effet, les banques détiennent des informations personnelles sur leurs clients et sont souvent sollicitées par des tiers (compagnie de crédit ou d'assurances, autres banques, etc.) afin de divulguer ces informations. La banque a-t-elle le droit de divulguer ces renseignements? N'est-elle pas tenue au secret bancaire? Contrairement à ce qui se passe dans d'autres pays, au Canada, la violation du secret bancaire ne constitue pas une infraction pénale. Pourquoi? Le fondement du secret bancaire est contractuel, ce qui veut dire que l'on pourrait toujours y déroger par contrat. Toutefois, les consommateurs sont tout de même protégés, car on ne peut en aucun temps contrevenir aux lois générales qui protègent les renseignements personnels d'un client<sup>116</sup>. Et ces lois ont préséance sur des présomptions purement contractuelles, même si les parties étaient d'accord.

Voici un autre bel exemple de clause qui se retrouve de façon presque systématique dans la convention d'ouverture de compte et qui autorise l'institution bancaire à donner certains renseignements sur sa clientèle :

« **Renseignement sur le client** : Le client autorise l'institution à obtenir auprès de tiers des renseignements sur son crédit et sa situation financière, et il autorise également l'institution à fournir de tels renseignements à d'autres institutions financières, à des agences

---

<sup>113</sup> À noter : certains facteurs dont l'âge d'une personne, son état mental, son degré d'intelligence, sa profession peuvent être des facteurs pour l'évaluation de la demande en nullité de la clause : J- L Baudouin, P-G Jobin, *Les obligations 5<sup>e</sup> édition*, Éditions Yvon Blais, 1998, p. 205 ss.

<sup>114</sup> Art. 1437 C.c.Q.

<sup>115</sup> (2000) R.J.Q. 1696 (CA).

<sup>116</sup> *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*, L.R.C. (2000), c. 5; *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*, L.R.Q. c. P-39.1.

de crédit et aux personnes avec qui le client entretient ou est susceptible d'entretenir des relations d'affaires. Le client autorise aussi l'institution à utiliser ou à fournir à des tiers ses nom, adresse et numéros de téléphone, pour des fins de prospection commerciale ou philanthropique.<sup>117</sup> »

## **7. L'article 1457 du Code civil du Québec et l'article 49 de la Charte québécoise: deux recours offerts aux victimes**

Toute personne dispose d'un droit sur les renseignements personnels qui la concernent. Il s'agit d'un droit fondamental protégé par le Code civil et la *Charte des droits et libertés de la personne* (Charte québécoise)<sup>118</sup>. Toute atteinte à un droit garanti par la Charte équivaut à une faute civile et, par conséquent, est sanctionnée simultanément par l'article 1457 C.c.Q. et par l'article 49 de la Charte québécoise.

Dans de nombreuses décisions, les tribunaux ont reconnu la prépondérance d'un droit de la personne protégé par la Charte, tel que le droit à l'image et à la vie privée, et ordonné que la personne lésée soit indemnisée<sup>119</sup>. En plus d'avoir droit à une indemnisation pour dommages matériels et non pécuniaires, la personne lésée peut obtenir des dommages exemplaires en cas d'atteinte illicite et intentionnelle. Dans une décision récente, la Cour du Québec a donné raison à un autochtone dont on avait utilisé les renseignements personnels sans son consentement<sup>120</sup>. Dans cette cause, un vendeur automobile avait utilisé le nom et certains renseignements personnels du demandeur afin qu'un de ses clients évite de payer des taxes. Le tribunal a condamné le vendeur automobile pour son geste illicite et intentionnel ainsi que son employeur parce qu'il a commis une faute en laissant les renseignements personnels du demandeur dans un endroit accessible à tous. La Cour a ordonné que le demandeur soit indemnisé pour les frais d'avocat engagés pour rétablir son crédit, les ennuis et inconvénients causés, les dommages à son honneur et sa réputation; il a aussi condamné le vendeur à payer des dommages exemplaires.

## **8. Les recours pénaux : un moyen législatif pour dissuader les fraudeurs ?**

Afin de dissuader les individus à commettre des actes contraires à l'ordre et à l'intérêt public, le législateur a intégré à ses lois diverses infractions et pénalités. Les lois provinciales qui encadrent l'utilisation des principales pièces d'identité émises par le gouvernement contiennent des dispositions pénales. Par exemple, on y interdit, sous

---

<sup>117</sup> Cette disposition est tirée de la *Convention relative à la gestion des comptes* de la Banque Nationale du Canada.

<sup>118</sup> L.R.Q., c. C-12.

<sup>119</sup> *Thomas c. Publication Photo-police*, REJB 1997-03552 (CQ) j. C-H Chicoine; *Malo c. Laoun*, [2000] R.J.Q. 458 (C.S.); *Bonneville c. Brasseurs du Nord inc.* [2000] R.R.A. 144 (C.S.); *Aubry c. Éditions Vice-Versa inc.*, [1998] 1 R.C.S. 591; *Cohen c. Queenswear International Ltd.* [1989] R.R.A. 570 (C.S.).

<sup>120</sup> *Stacey c. Sauvé Plymouth Chrysler (1991) Inc.*, AZ-50129243 (C.Q.) j. Armando Aznar.

peine de pénalités, l'utilisation de la carte d'assurance maladie et du permis de conduire à des fins autres que celles permises.

Dans cette section, nous mentionnerons des pénalités pouvant être imposées en vertu de la *Loi sur l'assurance maladie*<sup>121</sup> (LAM) ainsi que du *Code de la sécurité routière*<sup>122</sup>.

### 8.1 Les infractions liées à la carte d'assurance maladie

Des enquêtes menées par le *Journal de Montréal* montrent avec quelle facilité une personne peut obtenir des services de santé en utilisant la carte d'assurance maladie d'une autre<sup>123</sup>. En effet, chaque année, quelques personnes se feraient prendre en tentant d'utiliser frauduleusement des cartes d'assurance maladie<sup>124</sup>.

Selon la personne responsable des communications de la RAMQ, le phénomène du vol d'identité lié à la carte d'assurance maladie serait un phénomène marginal. Les cas de fraude observés par la RAMQ sont principalement de deux types. Ou bien une personne obtient une carte d'assurance maladie en présentant de faux documents. Ou bien une personne admissible à l'assurance maladie reçoit des soins de santé en utilisant la carte d'une autre personne.<sup>125</sup>

Or, la LAM interdit à quiconque de confier à un tiers, prêter, donner, vendre ou autrement aliéner sa carte<sup>126</sup>, laquelle demeure la propriété de la Régie de l'assurance maladie du Québec<sup>127</sup>. La personne qui commet une telle infraction est passible d'une amende qui peut varier entre 200 et 1000 \$<sup>128</sup>. Elle risque aussi d'être poursuivie pour fraude en vertu du *Code criminel*. Par ailleurs, la personne qui obtient une carte d'assurance-maladie sans y avoir droit peut subir les mêmes conséquences<sup>129</sup>.

La LAM prévoit que la RAMQ peut intenter des poursuites judiciaires contre une personne qui a en sa possession une carte d'assurance maladie qui ne correspond pas à

---

<sup>121</sup> L.R.Q. c. A-29.

<sup>122</sup> L.R.Q. c. C-24.2.

<sup>123</sup> Éric Yvan-Lemay, *Assurance maladie : toujours aussi facile de tricher*, *Journal de Montréal*: [www2.canoe.com/infos/dossiers/archives/202/12/20021209-091658.html](http://www2.canoe.com/infos/dossiers/archives/202/12/20021209-091658.html)

<sup>124</sup> Éric Yvan-Lemay & Yves Chartrand, *Failles de la carte d'assurance-maladie : les réactions*, *Journal de Montréal*: [www2.canoe.com/infos/dossiers/archives/202/12/20021210-090135.html](http://www2.canoe.com/infos/dossiers/archives/202/12/20021210-090135.html) citant Monsieur André Ménard, responsable des communications du CHUM.

<sup>125</sup> Renseignements transmis par la Régie de l'assurance maladie du Québec.

<sup>126</sup> art 9.1 LAM. Cette disposition prévoit aussi que nul ne peut exiger ni accepter qu'une personne assurée ou un telle personne lui confie, prête, donne, vende ou aliène autrement sa carte.

<sup>127</sup> Art. 9 LAM.

<sup>128</sup> art. 9.2 LAM.

<sup>129</sup> *idem*.

son identité en vue d'obtenir ou de recevoir un service. Pour cette infraction, l'amende peut varier entre 200 et 1000 \$<sup>130</sup>.

Par ailleurs, la personne qui obtient ou reçoit sciemment le bénéfice de services auxquels elle n'a pas droit commet aussi une infraction, pour laquelle elle est passible d'une amende maximale de 500 \$; en cas de récidive, l'amende peut varier entre 100 et 1000 \$<sup>131</sup>. À noter : la RAMQ peut réclamer le remboursement des services rendus à une personne qui n'y était pas admissible<sup>132</sup>.

Selon les informations obtenues à la RAMQ, « ...dès que la Régie soupçonne une irrégularité, le dossier est confié à sa direction des enquêtes. Lorsque les enquêteurs arrivent à monter la preuve d'un préjudice à l'endroit de la RAMQ, une poursuite est intentée en vertu de la *Loi sur l'assurance maladie*. Si le dossier relève du code criminel (fraude), une plainte est déposée à la police. En tout, chaque année, la RAMQ prend connaissance de 2 ou 3 cas à la suite d'une plainte ou d'une délation». Selon la Régie, il y a cependant très peu de poursuites intentées contre, par exemple, les personnes qui obtiennent des services sans y avoir droit.

Dans de telles circonstances, on peut s'interroger sur l'effet dissuasif de ces dispositions.

## **8.2 Les infractions liées aux usages non conformes du permis de conduire**

Tout comme dans le cas de la RAMQ, les fraudes observées par la SAAQ sont de deux types. Il peut s'agir d'un individu qui se procure un permis de conduire en présentant de faux documents. Ou d'une personne qui utilise l'identité d'une autre afin d'éviter que les infractions et les sanctions rattachées à son inconduite ne soient inscrites à son propre dossier<sup>133</sup>. Ce deuxième scénario touche plus particulièrement la question de l'usurpation d'identité.

Le *Code de la sécurité routière* prévoit des sanctions qui peuvent s'appliquer dans ces circonstances. L'article 94 interdit à toute personne d'être titulaire de plus d'un permis de la même classe délivré par la SAAQ. Une personne qui contrevient à cette disposition peut avoir à payer une amende variant entre 600 et 2000 \$<sup>134</sup>. Utiliser le permis délivré

---

<sup>130</sup> art. 9.1.1. LAM.

<sup>131</sup> art. 74 LAM.

<sup>132</sup> art. 9.7 LAM.

<sup>133</sup> *Bellefleur c. R.*, AZ-94-1376 (CA) : Dans cette cause M. Bellefleur a été acquitté d'un plaidoyer de vol qu'un fraudeur a inscrit en utilisant son nom ainsi que ses coordonnées.

<sup>134</sup> art. 146.1 *Code de la sécurité routière*.

d'une autre personne constitue aussi une infraction pénale<sup>135</sup>. Dans ce cas, le *Code de la sécurité routière* prévoit une amende variant entre 200 et 300 \$<sup>136</sup>.

La représentante de la RAMQ que nous avons interviewée n'a pu nous dire combien de poursuites ont été intentées sur la base des dispositions mentionnées précédemment.

---

<sup>135</sup> art. 96 *Code de la sécurité routière*.

<sup>136</sup> art 140 *Code de la sécurité routière*.

## **PARTIE 2 : CONSEILS POUR PRÉVENIR L'USURPATION D'IDENTITÉ**

Dans le cadre de cette recherche, nous avons joint plusieurs intervenants du gouvernement et des corps policiers ainsi que des représentants d'entreprises publiques et privées. Ces derniers nous ont donné quelques conseils de prévention qui, souvent, sont identiques à ceux déjà formulés par le CDIP dans son rapport. Certains sont liés à différentes cartes ou outils, d'autres sont des conseils généraux. Les voici.

### **Pièces d'identité**

Par pièces d'identité, on entend généralement les documents suivants : carte d'assurance sociale, permis de conduire, carte d'assurance maladie du Québec, carte d'hôpital, certificat de naissance, permis de conduire, passeport et carte d'étudiant. Voici comment les protéger.

- La façon la plus simple et la plus rapide d'usurper l'identité de quelqu'un, c'est de voler son portefeuille avec toutes ses cartes. Par mesure de prudence, les consommateurs ne devraient donc garder dans leur portefeuille que les cartes d'identité dont ils ont vraiment besoin. Voici une liste de pièces d'identité qu'il vaut mieux ne pas toujours garder sur soi.
  - La carte d'assurance sociale. Elle donne accès à une foule d'informations. En mémoriser le numéro, puis la ranger dans un endroit sécuritaire à la maison.
  - La carte d'hôpital. Cette carte contient une mine d'informations pour un fraudeur, notamment le numéro d'assurance maladie du détenteur, son adresse et son numéro de téléphone, ainsi que les noms et prénoms de ses parents. Ne l'apporter avec soi qu'en cas de besoin.
  - Le passeport et le certificat de naissance. Ces deux documents contiennent des informations précieuses pour le fraudeur. Ils doivent être rangés dans un endroit sécuritaire. En revanche, en voyage, on doit toujours garder son passeport sur soi.
  
- Plus les renseignements personnels circulent, plus il y a de risques qu'ils soient interceptés par des personnes malveillantes. Par mesure de prudence, s'assurer que ses cartes d'identité ne sont utilisées qu'aux fins auxquelles elles sont destinées. Voici comment.
  - La carte d'assurance sociale. Selon la loi, on ne doit fournir son numéro d'assurance sociale (NAS) qu'aux entreprises qui en ont besoin pour des fins fiscales (employeur et institutions financières, par exemple), ainsi qu'à Hydro-Québec. Dans d'autres situations ou à d'autres entreprises, il est recommandé de proposer un autre type de pièce d'identité.
  - La carte d'assurance-maladie. En vertu de la Loi sur l'assurance-maladie, elle ne doit être fournie qu'aux professionnels de la santé afin d'obtenir des soins.

- Le permis de conduire. Cette carte ne doit être donnée qu'aux employés de la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) et aux policiers (dans des situations reliées à la sécurité routière).

À noter : lorsqu'on demande une carte d'identité dans une situation qui n'est pas spécifiquement autorisée par la loi, il est suggéré de montrer ses cartes, mais d'interdire qu'on en note le numéro. Par exemple, dans le cadre d'une enquête de crédit, donner plutôt son nom, ses adresses antérieures, son adresse actuelle et sa date de naissance; ces informations devraient être suffisantes.

- Cela va sans dire, il ne faut jamais prêter ses cartes d'identité, encore moins les donner ou... les vendre!

### **Cartes de crédit et cartes bancaires (débit)**

Selon la Division des crimes économiques du Service de police de la Ville de Montréal (SPVM), les fraudes les plus courantes sont faites par cartes bancaires et par cartes de crédit. Au Québec, depuis les deux ou trois dernières années, on note que les cartes bancaires attirent davantage les fraudeurs que les cartes de crédit, car elles donnent un accès direct à de l'argent comptant.

#### **Conseils aux consommateurs :**

- Sur sa carte ou sa marge de crédit, avoir une limite de crédit qui correspond à ses besoins ; si sa limite est plus élevée que nécessaire, la réduire.
- Donner un mot de passe à son fournisseur ou créancier et exiger que celui-ci le demande avant d'effectuer une modification au compte (par exemple, hausser une limite de crédit ou effectuer un changement d'adresse).
- Choisir des mots de passe ou des NIP que nul ne peut deviner. Parmi les NIP faciles à deviner, il y a sa propre date de naissance, son adresse, les quatre derniers chiffres de son numéro de téléphone ou de son NAS, le nom de fille de sa mère ou encore la date de naissance d'un proche.
- Toujours choisir un NIP le plus long possible, et en changer souvent.
- Ne jamais dévoiler les NIP de ses cartes de crédit ou de débit. De même, ne pas les écrire, mais plutôt les apprendre par cœur.
- Garder avec soi le moins de cartes possibles.
- En composant son NIP à un guichet automatique ou un terminal de paiement direct, s'assurer de ne pas être épié. En cas de doute, ne pas hésiter à se protéger davantage ou à mettre fin à la transaction. Faire de même lorsque l'on compose son numéro de carte d'appel ou de carte de crédit sur le clavier d'un téléphone public.
- Ne jamais effectuer de transactions bancaires avec un téléphone cellulaire ou un téléphone sans fil; des informations importantes pourraient être interceptées.

- Ne jamais divulguer son numéro de carte de crédit au téléphone, sauf si on connaît le destinataire ou si on a pris l'initiative de la communication.
- Lorsque l'on remet sa carte de crédit ou de débit à un préposé afin qu'il la glisse lui-même dans un terminal, ne jamais la perdre de vue. Il peut y avoir, près du terminal de paiement direct, un dispositif servant à cloner les cartes. Ce type de fraude se produit surtout dans des dépanneurs ou des stations d'essence, où il y aurait moins de surveillance qu'ailleurs.
- En cas de vol ou de perte de ses cartes, les annuler le plus rapidement possible. Conserver en sécurité à la maison une liste de ses cartes et du numéro de téléphone de chaque fournisseur permet de s'assurer que l'on n'en a oublié aucun, et de rejoindre facilement ceux auxquels on n'aurait pas pensé.
- S'assurer que ses relevés mensuels ne contiennent que les transactions que l'on a effectuées. Ce faisant, vérifier même les transactions dont les sommes sont peu élevées. Les retraits ou achats effectués frauduleusement peuvent représenter de petites sommes, difficiles à détecter.

#### **Conseils aux commerçants :**

- Sensibiliser ses employés à la protection des renseignements personnels, puis les encadrer correctement. Parmi les mesures de sécurité à adopter, mentionnons la vérification systématique de la signature des clients et le fait de ne jamais laisser de documents contenant des informations confidentielles dans un endroit accessible à tous.

#### **Ordinateurs et Internet**

Les ordinateurs personnels contiennent une foule d'informations confidentielles. Voici comment les protéger.

- Interdire l'accès physique au contenu de son ordinateur en imposant un mot de passe au démarrage. Cela rend difficile l'accès à ses données, tant pour les personnes de son entourage que pour les éventuels voleurs. Cette mesure est encore plus importante pour ceux qui ont un ordinateur portable, plus facile à voler qu'une tour.
- Ne pas laisser les ordinateur portable, agenda électronique et téléphone cellulaire à la portée de mains inconnues; ces appareils peuvent contenir beaucoup d'informations personnelles.
- Installer un pare-feu pour empêcher les pirates informatiques d'accéder aux informations contenues sur son disque dur. Sur le Web, il y en a de très performants, téléchargeables gratuitement.
- Ne pas utiliser le code utilisateur de son adresse de courriel comme code utilisateur sur Internet.
- Utiliser un mot de passe différent pour chacun de ses fournisseurs en ligne.



- Prendre le temps de choisir ses mots de passe avec attention. Bannir les méthodes mnémotechniques faciles (sa date de naissance ou celle d'un proche, nom ou prénom de ses proches, chiffres de son NAS, son numéro d'adresse civique ou de téléphone. Éviter aussi tous les mots du dictionnaire (facile à trouver avec un logiciel de recoupement).
- Lorsque, sur le Web, on s'apprête à donner des renseignements personnels ou à entrer dans une section qui contient des renseignements personnels sur ses comptes, s'assurer d'avoir un environnement sécuritaire. Ce dernier se reconnaît par une clé ou un petit cadenas fermé. Se méfier si la clé est brisée ou le cadenas ouvert.
- Avant de s'éloigner de son ordinateur, fermer ses sessions de connexion.
- Au moment de se débarrasser de son ordinateur, détruire toutes les informations personnelles qu'il contient à l'aide d'un logiciel de nettoyage ou en formatant le disque dur.

### **Rapport de crédit**

Généralement, la victime d'un vol d'identité ne se rend compte du problème que lorsque les agences de recouvrement l'appellent pour se faire rembourser. Mais c'est en consultant son rapport de crédit que la victime réalise l'ampleur des dégâts, c'est-à-dire les dettes accumulées à son nom par un usurpateur d'identité. Voici comment prévenir, voire régler le problème.

- Un fournisseur veut faire une enquête de crédit ? Proposer de donner ses adresses précédentes, en plus de son nom, de son adresse actuelle et de sa date de naissance. Cela devrait suffire à s'identifier chez Équifax et TransUnion. Le NAS et le numéro de permis de conduire ne sont pas nécessaires pour cette vérification.
- Consulter chaque année son dossier de crédit; cela permet de s'assurer que les renseignements qui s'y trouvent sont exacts et que les entreprises qui y ont eu accès avaient eu l'autorisation de le faire. On trouve un formulaire de demande de dossier de crédit sur le site Internet d'Équifax (<http://www.equifax.com>) et de TransUnion (<http://www.transunion.com>).
- Effectuer la vérification aux deux bureaux de crédit. Équifax et TransUnion ne colligent pas nécessairement les mêmes informations. Même s'il n'y a pas d'erreur chez l'un, il y en a peut-être chez l'autre.

### **Général**

D'autres conseils peuvent éloigner les fraudeurs. Les voici.

- Au travail, conserver son portefeuille et ses cartes dans un endroit sécuritaire. C'est sur les lieux de travail que se produisent le plus souvent les vols.
- Convenir d'un mot de passe avec ses fournisseurs et exiger qu'ils le demandent avant toute transaction. Indiquer aussi qui, à part le titulaire du compte, peut effectuer des modifications (ex. changement d'adresse).

- Afin d'évaluer la pertinence de divulguer ses renseignements personnels, se renseigner sur les raisons pour lesquelles ils sont recueillis, et la façon dont ils seront utilisés.
- Ne pas donner de renseignements personnels au téléphone, par courrier ou sur Internet à moins d'être la personne qui a établi la communication ou d'être certain de connaître le destinataire.
- Lorsqu'une entreprise appelle pour mettre son dossier à jour, dire que l'on rappellera plus tard. Cela permet de vérifier la véracité de la démarche.
- Garder les documents contenant des renseignements personnels (formulaires d'assurance, rapports de médecin, renseignements financiers, comptes chez des fournisseurs de service, déclaration de revenu, etc.) dans un endroit sûr. Avant de les jeter à la poubelle ou dans le bac de recyclage, s'assurer de les déchirer ou de les déchiqueter. Certains voleurs d'identité se spécialisent dans la fouille des déchets.
- Se méfier du télémarketing sous toutes ses formes. Certaines tactiques peuvent être utilisées pour recueillir des renseignements personnels.
- S'assurer que le contenu de sa boîte aux lettres n'est pas accessible. Si la boîte est accrochée à l'extérieur, mettre un cadenas. Les fraudeurs recherchent les proies faciles.
- Dans la mesure du possible, aller chercher soi-même les documents importants, comme les carnets de chèques, le passeport et le permis de conduire.
- Si l'on ne reçoit pas ses factures au moment prévu, vérifier auprès des entreprises concernées si elles les ont envoyées et, si c'est le cas, aviser le bureau de poste; un fraudeur détourne peut-être le courrier.
- Lors d'un déménagement ou d'un changement d'adresse postale, faire suivre son courrier.
- Si l'on reçoit du courrier destiné à quelqu'un d'autre, ne pas le déposer dans sa boîte ni sur le dessus de celle-ci, mais plutôt le remettre à la poste en prenant soin d'indiquer pourquoi l'on agit ainsi (mauvaise adresse, destinataire ayant déménagé, etc.). Un tel comportement permet d'éviter que le courrier non réclamé ne tombe entre de mauvaises mains.

### **En cas de vol de cartes**

Même les personnes les plus prudentes peuvent perdre ou se faire voler leurs cartes. Pour éviter que ce vol ne se transforme en usurpation d'identité, il faut agir le plus rapidement possible. Voici comment.

- Appelez les policiers ou se rendre au poste de police situé près de chez soi afin de faire un rapport de police. Conserver précieusement le numéro de ce rapport.
- Cartes de crédit ou de débit. Annuler rapidement les cartes perdues ou volées auprès des institutions qui les ont émises (il est recommandé de conserver à la maison une liste des numéros de téléphone des entreprises à joindre dans une telle circonstance). Se procurer ensuite de nouvelles cartes et changez ses mots de

- passer ou NIP. À noter : même une fois retrouvée, une carte perdue doit être considérée comme une carte volée; on pourrait en avoir fait une copie.
- Cartes gouvernementales. Aviser les émetteurs des cartes perdues ou volées, notamment la Société de l'assurance automobile du Québec (pour le permis de conduire), la Régie de l'assurance maladie du Québec (pour la carte d'assurance maladie), Ressources humaines Canada (pour la carte d'assurance sociale), le Bureau des passeports (pour le passeport) et le Directeur de l'État civil (pour le certificat de naissance). On émettra un nouveau document; dans certains cas, une note sera mise au dossier de la victime. Pour les numéros de téléphone, consulter les pages bleues de l'annuaire téléphonique. À noter : un aide-mémoire se trouve à l'adresse suivante : <http://www.comm-qc.gouv.qc.ca/publications/VolCartes.pdf>. À noter également : les personnes qui ont perdu ou se sont fait voler toutes leurs cartes doivent d'abord communiquer avec le Directeur de l'État civil afin d'obtenir un certificat de naissance. Elles doivent aussi avoir un répondant qui confirmera leur identité en remplissant la section appropriée du formulaire Demande de certificat et de copie d'acte.

Dans le feu de l'action, il se peut que l'on ne se souvienne plus des démarches à effectuer. On peut alors appeler Communication-Québec (à Montréal : 514 873-2111; ailleurs en région : 1 800 363-1363. Les téléphonistes peuvent donner de bons conseils sur la marche à suivre.

### **PARTIE 3 : DÉMARCHES À FAIRE EN CAS D'USURPATION D'IDENTITÉ**

Une demande de remboursement pour une dette que l'on n'a jamais contractée, un refus pour un prêt dont on n'a jamais fait la demande, un état de compte d'une entreprise pour un service auquel on n'a jamais souscrit, voilà qui peut vouloir dire que l'on a été victime d'une usurpation d'identité. Lorsque cela se produit, il faut vérifier pourquoi on a reçu tel ou tel document. S'il s'avère que ce n'est pas une erreur, et que l'entreprise avec laquelle on n'a jamais fait affaire détient moult informations sur nous, c'est probablement que l'on a été victime d'usurpation d'identité. Dès lors, on sait qu'à n'importe quel moment, quelqu'un peut se faire passer pour nous afin d'obtenir des cartes, des biens ou des services. Il faut alors entreprendre une foule de démarche afin de minimiser les dommages et de se protéger. Voici la liste des gestes à poser.

- Appeler la police ou se présenter au poste de police de son quartier ou de sa ville afin de faire un rapport. Il faut également demander le numéro de dossier du rapport de police et le conserver précieusement. Il se peut qu'un fraudeur se serve des informations amassées sur un consommateur quelques années plus tard.
- Contacter rapidement les agences de crédit Équifax (1 800 465-7166) et TransUnion (pour le Québec : 1 877 713-3393). Ces agences ajoutent un avis de fraude au dossier de crédit des victimes d'usurpation d'identité. Grâce à cet avis, si quelqu'un tente d'ouvrir un compte à son nom et qu'il y a une vérification de crédit, la victime devrait être contactée.
- Le fraudeur peut avoir en main d'autres informations que celles qu'il utilise maintenant. Par mesure de prudence, annuler ses cartes de crédit et de débit auprès des institutions qui les ont émises (pour les nouvelles, choisir de nouveaux mots de passe ou NIP) et fermer ses comptes de banques, puis en ouvrir d'autres.
- Aviser aussi les émetteurs de vos cartes gouvernementales (Régie de l'assurance maladie du Québec, Société d'assurance automobile du Québec, etc.) du fait que l'on a été victime d'usurpation d'identité. Dans certains cas, on peut émettre une nouvelle carte avec un nouveau numéro. Pour trouver les numéros de téléphone, consulter les pages bleues de l'annuaire téléphonique.
- Faire connaître la situation aux entreprises de service avec lesquelles on fait affaire – téléphone, électricité, gaz, câble, téléphone cellulaire, etc.
- Si on a l'impression que quelqu'un détourne son courrier – certains comptes ne sont jamais arrivés à destination, par exemple - communiquer avec la Société canadienne des postes.
- Consigner par écrit tous les gestes que l'on fait et les sommes que l'on paie pour rétablir sa réputation et corriger son dossier de crédit.

À noter : la plupart de ces démarches doivent être faites par téléphone (noter alors la date et l'heure de l'appel ainsi que le nom de son interlocuteur), puis confirmer par écrit.

Dans le feu de l'action, il arrive que l'on ne se souvienne plus des démarches à effectuer. On peut alors appeler Communication-Québec (à Montréal : 514 873-2111; ailleurs en

région : 1 800 363-1363). Les téléphonistes peuvent donner de bons conseils sur la marche à suivre.

## **PARTIE 4 : INFORMATIONS DISPONIBLES SUR LE WEB**

Sur le site Web de plusieurs associations, entreprises et ministères, on trouve des conseils permettant au consommateur tant de se prémunir contre le vol d'identité que de s'en sortir s'il en a été victime. En voici plusieurs forts intéressants, classés par nom d'organisation.

- **TransUnion**

[http://www.tuscores.ca/Personal/index.jsp?locale=fr\\_CA](http://www.tuscores.ca/Personal/index.jsp?locale=fr_CA) (site en français) et <http://www.transunion.com/content/page.jsp?id=/personalsolutions/general/data/FraudInformation.xml> (site en anglais)

Sur la version française du site, la section *Information pour victimes de fraude* traite du sujet de façon très complète. On y mentionne notamment les procédures à suivre en cas de vol d'identité. Sur la version anglaise, on va même un peu plus loin, proposant un affidavit à remplir en cas de vol d'identité. Un site incontournable pour les victimes de vol d'identité.

- **Equifax**

[http://www.equifax.com/EFX\\_Canada/](http://www.equifax.com/EFX_Canada/)

Dans la section *Foire aux questions*, Équifax propose quelques conseils de prévention judicieux. Puis répond aux questions suivantes : Comment puis-je protéger mon identité? Que puis-je faire si je crois être victime d'une usurpation d'identité? Les informations sont sommaires, mais les conseils sont utiles.

- **Association des banquiers canadiens**

<http://www.cba.ca/fr>

Sur le site, on trouve de bons conseils de prévention. Porter une attention particulière au guide *Protéger son argent*, dans lequel on trouve des conseils de prévention (ce guide est offert en format papier et en version électronique).

- **Gouvernement du Canada (sécurité publique)**

[http://securitecanada.ca/link\\_f.asp?category=5&topic=115](http://securitecanada.ca/link_f.asp?category=5&topic=115)

Le consommateur y trouve une foule d'informations ayant trait au vol d'identité (statistiques, conseils préventifs et curatifs, quoi faire en cas de vol de passeport? etc.) ainsi que des indications sur la manière de remplacer chaque carte gouvernementale. À noter : on dirige le visiteur vers d'autres sites Web, comme ceux de PhoneBusters, du Bureau des passeports, du Bureau de la concurrence, d'Industrie Canada ou de la Gendarmerie royale du Canada.

- **Commissaire à la protection de la vie privée du Canada**

[http://www.privcom.gc.ca/fs-fi/index\\_f.asp](http://www.privcom.gc.ca/fs-fi/index_f.asp)

Ce site comporte bon nombre de conseils pour protéger ses renseignements personnels (sur Internet ou ailleurs), se prémunir contre le vol d'identité, et agir correctement si on en a été victime. On y trouve également un jeu questionnaire sur la protection de la vie privée. Instructif.

Gouvernement du Québec (**Communication-Québec**)

<http://www.comm-qc.gouv.qc.ca/publications/VolCartes.pdf>

On y trouve une liste de ministères et organismes gouvernementaux auxquels, en cas de vol, il faut s'adresser pour ravoir ses différentes cartes.

## **PARTIE 5 : RECOMMANDATIONS**

Le vol d'identité est une problématique complexe qui a de multiples ramifications. D'abord, les entreprises et les organismes exigent que les consommateurs dévoilent de plus en plus de renseignements personnels afin de se protéger contre la fraude. Or, en agissant de la sorte, ceux-ci mettent potentiellement l'identité des consommateurs en danger ; car plus il y a de renseignements personnels qui circulent, plus il y a de risques que ceux-ci tombent entre les mains d'un fraudeur. En outre, il y a lieu de s'interroger sur la pertinence de cette façon de faire puisque, la plupart du temps, les organismes et les entreprises ne peuvent pas se servir de l'information qu'ils demandent.

Parallèlement, les consommateurs utilisent de plus en plus des modes de paiement électronique, tels que les cartes de débit et les cartes de crédit. Or, comme ces modes de paiement ne sont pas sûrs, les utilisateurs courent des risques dont les lois ne tiennent pas suffisamment compte.

Par conséquent, il y aurait lieu de mieux renseigner les consommateurs et les dirigeants d'entreprise sur ce crime. Il y aurait lieu aussi de les informer sur la marche à suivre pour prévenir le vol d'identité. Enfin, les gouvernements fédéral et provincial devraient intervenir afin de protéger davantage les consommateurs et de combattre efficacement les fraudeurs.

Comme ce rapport de recherche complète celui du Centre pour la défense de l'intérêt public (CDIP)<sup>137</sup>, nous n'avons traité que du volet québécois de la problématique. Par conséquent, nos recommandations se limitent à ce volet.

Recommandations adressées aux instances gouvernementales:

- Les autorités gouvernementales, en collaboration avec l'ensemble des intéressés, devraient procéder à une consultation publique sur le vol d'identité. Cette consultation devrait porter sur l'impact du vol d'identité sur le commerce électronique, l'évolution des modes de paiement électronique, la protection des renseignements personnels ainsi que les droits et les obligations des consommateurs.
- À la lumière de cette consultation, le Parlement devrait se pencher sur les risques que courent les consommateurs, et envisager une répartition équitable de ces risques entre les différents acteurs en cause. Le Parlement devrait envisager, entre autres, la mise en place de mécanismes qui protégeront les utilisateurs des paiements électroniques. Une fois que cela sera fait, le Parlement devrait s'assurer de faire connaître ces mécanismes à la population. De même, il devra se pencher sur la question de la protection des renseignements personnels dans le contexte des paiements électroniques.

---

<sup>137</sup> *Identity Theft: The need for better consumer protection*, August 2003. Site web: <http://www.piac.ca/>



- Les gouvernements du Canada et du Québec ainsi la Commission d'accès à l'information devraient mettre en place un processus consultatif afin d'examiner en profondeur les diverses questions soulevées par l'identification et l'authentification des personnes. Il faudrait également profiter de l'occasion pour se pencher sur le fardeau de la preuve imposé aux victimes de vol d'identité lorsqu'elles demandent la rectification de leur dossier de crédit.
- Le gouvernement du Québec et la Commission d'accès à l'information devrait mener une campagne d'information (tant auprès des consommateurs que des entreprises privées) sur les risques liés à l'utilisation des renseignements personnels à des fins d'identification et expliquant les principes de base en matière de protection des renseignements personnels.
  - De même, le gouvernement fédéral devrait mener une campagne d'information sur le *Règlement sur l'accès aux services bancaires de base*, plus particulièrement, sur les renseignements que les consommateurs peuvent choisir de divulguer.
- Le gouvernement du Québec devrait adopter un règlement déterminant la période durant laquelle il est possible de conserver des renseignements personnels. Cela permettrait à la Commission d'accès à l'information de se prononcer sur le caractère périmé des renseignements recueillis, notamment par les entreprises.
- Le gouvernement du Québec devrait augmenter les budgets de la Commission d'accès à l'information afin qu'elle ait davantage de moyens pour faire appliquer les lois qu'elle administre.
- Le gouvernement du Québec devrait réviser les règles applicables aux contrats régissant les modes de paiement électroniques et ses instruments (ex. la carte de crédit) afin de s'assurer qu'elles répondent aux besoins actuels. Il devrait notamment s'attarder sur les questions relatives à la limitation de la responsabilité des consommateurs, à la rétrofacturation ou aux mécanismes analogues.

Recommandation adressée aux institutions financières :

Les institutions financières et tous les acteurs concernés devraient consacrer les efforts appropriés afin de développer de nouveaux modes de paiement électroniques plus sécuritaires et mieux adaptés aux besoins des marchés.

## **ANNEXE 1 : LISTE DES PERSONNES ET ORGANISMES CONTACTÉS**

### **CORPS POLICIERS**

- Gendarmerie Royale Du Canada (GRC)
- Phonebusters
- Service de police de la Ville de Montréal (SPVM)
- Sûreté du Québec

### **ENTREPRISES**

- Bell Canada et Bell mobilité
- Gaz Métropolitain
- Hydro-Québec
- Microcell Télécom (Fido)
- Mouvement Desjardins
- Télus mobilité
- Roger's AT&T

### **ORGANISMES GOUVERNEMENTAUX**

- Commission d'accès à l'information
- Communication-Québec
- Directeur de l'état civil
- Régie de l'assurance maladie du Québec
- Revenu Québec
- Société de l'assurance automobile du Québec

**ANNEXE 2: CONTRAT DE CRÉDIT VARIABLE DE VISA DESJARDINS (en  
vigueur a compter du 1er avril 2002)**

La Fédération des caisses Desjardins du Québec (la Fédération) constitue un dossier à votre nom dans le but de vous permettre de recevoir des services financiers reliés aux différents services de paiement. Les renseignements personnels dans ce dossier sont conservés dans les locaux de la Fédération ou de ses mandataires et sont consultés par leurs employés uniquement lorsque cela est justifié dans l'exercice de leurs fonctions. Vous avez le droit de connaître le contenu de votre dossier et de faire corriger tout renseignement inexact. Vous avez également un droit d'accès et de rectification à votre dossier auprès de l'agent de renseignements personnels en lui adressant une demande écrite. De plus, vous pouvez exclure votre nom des listes nominatives constituées par la Fédération. Pour toutes ces demandes, écrivez au: Service à la clientèle (PRP), C.P. 8600, Succursale Centre-Ville, Montréal (Québec), H3C 3P4.

Lorsque le détenteur, et le(s) codétenteur(s) si une carte CHARGEX<sup>®</sup> (ci-après désignée «la carte VISA Desjardins») a été émise à son (leur) bénéfice, signent la carte VISA Desjardins portant leur nom et émise par la Fédération, ou lorsqu'ils s'en servent pour la première fois ou autorisent un tiers à s'en servir, ils acceptent les conditions d'utilisation suivantes et se portent solidairement responsables de toute dette contractée relativement à l'utilisation de la carte VISA Desjardins, toute dette étant indivisible et pouvant être réclamée en totalité de leurs héritiers, légataires et ayants droit. Aux fins des présentes, le détenteur et le(s) codétenteurs sont collectivement désignés par l'expression «le détenteur».

## 1. DÉFINITIONS

Dans le présent contrat, on entend par:

«**achat à paiement reporté**»: l'achat d'un bien ou d'un service, effectué au moyen de la carte VISA Desjardins et assorti d'un crédit dont le remboursement est différé pour une période déterminée au moment de l'achat et indiquée au relevé de compte;

«**achat par remboursements égaux**»: l'achat d'un bien ou d'un service, effectué au moyen de la carte VISA Desjardins et assorti d'un crédit remboursable au moyen de paiements mensuels égaux et consécutifs déterminés au moment de l'achat;

«**achat courant**»: l'achat d'un bien ou d'un service au moyen de la carte VISA Desjardins, autre qu'un achat à paiement reporté ou un achat par remboursements égaux, et assorti d'un crédit;

«**avances d'argent**»: avances en argent pouvant être obtenues au moyen de la carte VISA Desjardins;

«**avance d'argent par remboursements égaux**»: avance d'argent pouvant être obtenue au moyen de la carte VISA Desjardins et assortie d'un crédit remboursable par paiements mensuels égaux et consécutifs déterminés au moment où l'avance est effectuée.

«**carte VISA Desjardins**»: toute carte de crédit VISA émise par la Fédération, au détenteur ou à un tiers désigné par lui, dont l'utilisation est régie par le présent contrat et toute autre convention qui le modifie ou le remplace;

«**chèque**»: un chèque tiré sur le compte du détenteur de la carte VISA Desjardins.

## 2. MODES D'UTILISATION DU CRÉDIT

La carte VISA Desjardins permet à son détenteur d'obtenir du crédit:

a) pour le financement d'un achat courant ou sous forme d'avances d'argent ou à l'aide d'un chèque; b) pour le financement d'un achat par remboursements égaux, d'un achat à paiement reporté ou d'une avance d'argent par remboursements égaux.

c) de toute autre manière que la Fédération peut établir.

Le détenteur peut tirer un chèque de tout montant jusqu'à concurrence de sa limite de crédit VISA Desjardins disponible. Les chèques ne peuvent être utilisés pour effectuer un versement au compte du détenteur. Enfin, le détenteur ne peut utiliser un chèque s'il omet d'acquitter le paiement minimum requis à la date d'échéance et indiqué sur son relevé de compte sous la rubrique paiement dû.

La carte VISA Desjardins ne saurait servir au paiement d'aucun achat illicite.

## 3. MONTANT JUSQU'À CONCURRENCE DUQUEL LE CRÉDIT EST CONSENTI

Chacun des modes d'utilisation du crédit établis à l'article 2 est sujet à une limite de crédit dont le montant est indiqué au relevé de compte. L'une ou l'autre de ces limites peut être haussée, à la discrétion de la Fédération, si le détenteur en fait la demande, ou révisée à la baisse si la Fédération le juge approprié suite à l'analyse du dossier du détenteur. Toute avance d'argent, tout chèque ou tout achat entraînant un dépassement de la limite de crédit applicable sera considéré comme une demande d'augmentation de cette limite de crédit pour le montant maximum pouvant alors être consenti au détenteur, compte tenu des normes d'octroi de crédit applicables.

## 4. FRAIS ANNUELS

Les frais annuels varient selon la carte détenue, en vertu de la grille paraissant ci-dessous. Par ailleurs, quel que soit le type de carte détenue, des frais annuels de 25 \$ par année sont exigibles en sus de ceux indiqués dans la grille ci-dessous lorsque le détenteur bénéficie de l'option Taux d'intérêt réduit et de 20 \$ par année lorsque le détenteur bénéficie de l'option programme BONIDOLLARS Desjardins. La somme payable en vertu du présent article est réputée être un achat courant au sens de l'article 9 et sera comptabilisée au compte du détenteur lors de l'émission d'une ou de plusieurs cartes VISA Desjardins et, ultérieurement, à chacune des dates anniversaires de cette émission. Advenant l'annulation de la carte VISA Desjardins, de l'option Taux d'intérêt réduit ou de l'option programme BONIDOLLARS Desjardins la somme payable en vertu du présent article est non remboursable.

Type de carte	Frais annuels, 1 <sup>ère</sup> carte	Frais annuels, chaque carte supplémentaire
VISA Desjardins Classique	Gratuit	Gratuit
VISA Desjardins plan d'étudiants	Gratuit	Gratuit
VISA OR <i>Odyssée</i> Desjardins	90 \$ ? 80 \$ (76 ans et +)	20 \$
VISA <i>Classe</i> OR Desjardins	Gratuit	Gratuit

## 5. DURÉE DE CHAQUE PÉRIODE POUR LAQUELLE UN RELEVÉ DE COMPTE EST FOURNI

Un ou plusieurs relevés de compte sont transmis mensuellement au détenteur.

## 6. PAIEMENT MINIMUM REQUIS POUR CHAQUE PÉRIODE

Le détenteur s'engage à rembourser à la Fédération toutes les sommes dues découlant de l'utilisation de la carte VISA Desjardins, de même que les frais de crédit afférents, aux conditions et selon les modalités du présent contrat.

## 6. PAIEMENT MINIMUM REQUIS POUR CHAQUE PÉRIODE (suite)

Au plus tard à la date d'échéance indiquée au relevé de compte relatif à une période, le détenteur doit verser, en un seul paiement:

- a) au moins 3% DU TOTAL (1) du solde indiqué au relevé de compte de la période précédente, (2) des achats courants de la période visée par le relevé de compte, (3) des avances d'argent et des chèques de la période visée par le relevé de compte, (4) des frais de crédit applicables aux achats et aux mensualités dont le montant était impayé à la date d'échéance indiquée au relevé de compte de la période précédente, (5) et des frais de crédit sur les avances d'argent elles-mêmes; DEDUCTION FAITE (6) des paiements reçus depuis la date du relevé de compte de la période précédente, (7) et du montant de toute opération ayant donné lieu à un redressement au cours de la période; ou 10 \$, si les 3% du montant déterminé précédemment correspondent à moins de 10\$;
- b) la ou les mensualités de la période visée par le relevé de compte, relatives aux achats et aux avances d'argent par remboursements égaux;
- c) le montant des achats à paiement reporté, exigible à la date du relevé de compte;
- d) tout montant en souffrance à la date du relevé de compte;
- e) toute autre somme exigée par la Fédération, dont le détenteur fut avisé.

## 7. IMPUTATION DES PAIEMENTS

Tout paiement sert d'abord à acquitter (1) les frais de crédit puis, dans l'ordre, (2) les avances d'argent et les chèques d'une période précédente, (3) les achats porteurs de frais de crédit, (4) les avances d'argent et les chèques de la période visée par le relevé de compte et, indistinctement, (5) la mensualité relative aux achats par remboursements égaux et à paiement reporté, la mensualité relative aux avances d'argent par remboursements égaux et les achats inscrits durant la période visée par le relevé.

## 8. DÉLAI PENDANT LEQUEL LE DÉTENTEUR PEUT ACQUITTER SON OBLIGATION SANS ÊTRE OBLIGÉ DE PAYER DES FRAIS DE CRÉDIT

Le détenteur dispose d'une période de **21 jours** à partir de la date de mise à la poste du relevé de compte, durant laquelle il peut acquitter le solde total de son relevé sans être obligé de payer des frais de crédit, sauf sur les avances d'argent et les chèques.

## 9. TAUX DE CRÉDIT ANNUELS ET CALCUL DES FRAIS DE CRÉDIT

a) **Achat courant**: Il n'y a pas de frais de crédit pour les achats courants inscrits sur le relevé de compte si le solde total indiqué sur le relevé est payé en entier au plus tard à la date d'échéance indiquée sur le relevé de compte.

Dans le cas contraire, les achats courants inscrits sur le relevé de compte seront assujettis à des frais de crédit, calculés sur le solde quotidien moyen depuis la date de leur inscription au relevé de compte jusqu'à ce qu'ils soient intégralement acquittés et ce, au taux annuel des frais de crédit en vigueur durant la période visée par le relevé de compte. Cependant, si le solde indiqué sur un relevé ultérieur est payé en entier au plus tard à la date d'échéance qui y sera indiquée, les achats jusqu'alors im payés seront exempts de frais de crédit pour la période durant laquelle sera effectué ce paiement intégral.

Taux de crédit annuel: de 17,9 % et de 8,9 % si le détenteur bénéficie de l'option Taux d'intérêt réduit.

b) **Avance d'argent et chèque**: Les avances d'argent et les chèques sont assujettis à des frais de crédit calculés sur le solde quotidien moyen, depuis la date de leur inscription au relevé de compte et ce, au taux annuel des frais de crédit en vigueur durant la période visée par le relevé de compte.

Taux de crédit annuel: de 17,9 % et de 8,9 % si le détenteur bénéficie de l'option Taux d'intérêt réduit.

c) **Avances d'argent par remboursements égaux**: Les avances d'argent par remboursements égaux sont assujetties à des frais de crédit calculés depuis la date de leur inscription au relevé de compte, jusqu'à ce qu'elles soient intégralement acquittées et ce, au taux annuel des frais de crédit en vigueur pour le plan de financement offert par la Fédération et choisi par le détenteur.

Taux de crédit annuel: selon le plan de financement offert par la Fédération et choisi par le détenteur sans jamais excéder 13,5%.

d) **Achat à paiement reporté**: Les frais de crédit applicables aux achats à paiement reporté sont calculés depuis la date d'exigibilité du paiement indiqué au relevé de compte, jusqu'à ce qu'ils soient intégralement acquittés et ce, au taux annuel, des frais de crédit en vigueur durant la période visée par le relevé de compte pour ce type de transaction.

Taux de crédit annuel: de 17,9 %.

e) **Achat par remboursements égaux**: Les achats par remboursements égaux sont assujettis à des frais de crédit, calculés depuis la date de leur inscription au relevé de compte, jusqu'à ce qu'ils soient intégralement acquittés et ce, au taux annuel des frais de crédit en vigueur pour le plan de financement offert par le marchand.

Taux de crédit annuel: jusqu'à 13,5 %, selon le plan de financement offert par le marchand.

## 10. AUGMENTATION DES TAUX DE CRÉDIT

Sauf pour les taux de crédit indiqués aux articles 9 c) et 9 e) la Fédération se réserve le droit d'augmenter les taux de crédit précités au moyen d'un préavis écrit transmis au détenteur.

## 11. FRAIS DE CRÉDIT POUR RETARD

Lorsque le détenteur omet d'acquitter le paiement minimum requis à la date d'échéance et indiqué sur son relevé de compte sous la rubrique paiement dû, il s'engage à payer sur toute somme impayée (telle que définie à l'article 9) des frais de crédit calculés au taux de 17,9 % l'an (1,491 % par mois). Ce taux annuel est applicable quel que soit le mode d'utilisation du crédit employé. Lorsque le détenteur bénéficie de l'option Taux d'intérêt réduit et qu'il omet, pendant deux périodes consécutives, d'acquitter à échéance le paiement minimum dû indiqué à son relevé de compte, il perd le bénéfice de l'option Taux d'intérêt réduit pour un an à compter de la date de la première omission, sans possibilité de remboursement total ou partiel des frais annuels de cette option.

## 12. VALIDITÉ DE LA CARTE ET DES CHÈQUES

Ni la carte VISA Desjardins, ni les chèques, ne peuvent être utilisés avant la date de validité et après la date d'expiration qui s'y trouvent indiquées.

## 13. ANNULATION DE LA CARTE ET DES CHÈQUES

La carte VISA Desjardins et les chèques étant la propriété de la Fédération, celle-ci se réserve le droit de résilier l'une ou l'autre des limites de crédit applicables, de reprendre ou de faire reprendre possession de la carte VISA Desjardins et des chèques, et de mettre fin au service qu'ils procurent et ce, sans préavis au détenteur. Dans l'un ou l'autre de ces cas, la responsabilité de la Fédération ne peut être mise en cause.

#### 14. RESPONSABILITÉ DE LA FÉDÉRATION

La Fédération ne peut être tenue responsable du refus de la carte VISA Desjardins ou des chèques par un commerçant, ni des modifications, annulations ou remplacements, par un fournisseur, des avantages ou escomptes reliés à la carte VISA Desjardins.

#### 15. CARTE ET CHÈQUE PERDUS OU VOLÉS

Si la carte VISA Desjardins ou les chèques sont utilisés sans l'autorisation du détenteur, la responsabilité de ce dernier ne peut dépasser 50 \$ et cesse dès que la Fédération est avisée de la perte ou du vol de ladite carte ou desdits chèques.

#### 16. DIFFÉRENDS

La Fédération ne sera aucunement responsable de la qualité des marchandises ou des services obtenus au moyen de la carte VISA Desjardins ou des chèques, et toute réclamation ou tout différend (contestation de facture ou de note de crédit, demande d'un crédit de compensation, etc.) entre le détenteur et le marchand devra faire l'objet d'un règlement direct entre le détenteur et le marchand.

#### 17. NOTE DE CRÉDIT

Toute note de crédit est portée au compte du détenteur le jour où elle est reçue par la Fédération et ce n'est qu'alors que cesse la responsabilité du détenteur à l'égard de la dette visée par la note.

#### 18. MONNAIE ÉTRANGÈRE

Toute avance d'argent ou tout achat effectué en monnaie étrangère avec la carte VISA Desjardins sera payable en monnaie canadienne et la conversion sera faite au taux de change déterminé par la Fédération lors de la comptabilisation de la pièce justificative.

Le détenteur ne peut tirer un chèque dans une devise autre que canadienne. Tout chèque tiré en monnaie étrangère sera automatiquement retourné au détenteur.

#### 19. SOLIDARITÉ

Si une carte VISA Desjardins est émise au nom de plus d'un détenteur, leurs obligations sont indivisibles et solidaires et elles pourront être réclamées en totalité de chacun de leurs héritiers, légataires et ayants droit respectifs.

#### 20. FRAIS ADMINISTRATIFS

Sous réserve de la *Loi sur la protection du consommateur*, le détenteur reconnaît que des frais administratifs sont exigés pour toute demande de copie de facture ou de relevé de compte et accepte que ces frais soient portés directement à son compte VISA Desjardins.

Des frais administratifs seront également exigibles pour toute opération, selon la tarification indiquée à l'endos de son relevé de compte, et le détenteur accepte que ces frais administratifs soient portés directement à son compte VISA Desjardins.

#### 26. MENTIONS EXIGÉES PAR LA LOI SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR (ART. 125)

Ces mentions s'appliquent uniquement si le détenteur est un consommateur au sens de la loi précitée.

##### Clause de déchéance du bénéfice du terme

Avant de se prévaloir de cette clause, le commerçant doit expédier au consommateur un avis écrit et, à moins d'en être exempté conformément à l'article 69 du règlement général, un état de compte.

Dans les trente jours qui suivent la réception par le consommateur de l'avis et, s'il y a lieu, de l'état de compte, le consommateur peut:

- soit remédier au fait qu'il est en défaut;
- soit présenter une requête au tribunal pour faire modifier les modalités de paiement prévues au présent contrat.

Le consommateur aura avantage à consulter les articles 104 à 110 de la Loi sur la protection du consommateur de même que l'article 69 du règlement général adopté en vertu de cette loi et, au besoin, à communiquer avec l'Office de la protection du consommateur.

##### Contrat de crédit variable pour l'utilisation d'une carte de crédit

Aux fins du présent contrat, l'émission de la carte tient lieu de signature du commerçant et l'utilisation de la carte par le consommateur tient lieu de signature du consommateur.

En cas de perte ou de vol de la carte de crédit, le consommateur n'encourt aucune responsabilité pour une dette découlant de l'usage de cette carte par un tiers après que l'émetteur de la carte ait été avisé par téléphone, télégraphe, avis écrit ou tout autre moyen de la perte ou du vol. Même en l'absence d'un tel avis, la responsabilité du consommateur dont la carte a été perdue ou volée est limitée à la somme de 50\$. À la fin de chaque période, le commerçant, s'il a une créance à l'égard d'un consommateur, doit lui fournir un état de compte, posté au moins vingt et un jours avant la date à laquelle il peut exiger des frais de crédit si le consommateur n'acquitte pas la totalité de son obligation; dans le cas d'une avance en argent, ces frais peuvent courir à compter de la date de cette avance jusqu'à la date du paiement.

Le consommateur peut exiger du commerçant qu'il lui fasse parvenir, sans frais, une copie des pièces justificatives de chacune des transactions décrites dans l'état de compte.

Tant que le consommateur n'a pas reçu à son adresse un état de compte, le commerçant ne peut exiger des frais de crédit sur le solde impayé, sauf sur les avances en argent.

Le consommateur aura avantage à consulter les articles 29, 123, 124, 126 et 127 de la Loi sur la protection du consommateur et, au besoin, à communiquer avec l'Office de la protection du consommateur.

### TABLEAU D'EXEMPLES DE FRAIS DE CRÉDIT

Voici quelques exemples de frais de crédit applicables en conformité du présent contrat:

#### Achat courant

Frais de crédit à acquitter lorsque le solde indiqué sur le relevé de compte de la période précédente n'a pas été payé en totalité à la date d'échéance et lorsque le détenteur d'une carte VISA Desjardins comportant l'option Taux d'intérêt réduit omet d'acquitter le paiement minimum requis à la date d'échéance. Transaction inscrite le 15 du mois; facturée le 1<sup>er</sup> jour du mois suivant; non soldée durant le délai prévu à l'article 9: taux d'intérêt annuel de **17,9% (1,491 % par mois)**

Solde moyen quotidien	50\$	100\$	130\$	150\$	200\$	320\$	400\$	1000\$
Frais de crédit	1,15\$	2,30\$	3,00\$	3,46\$	4,61\$	7,38\$	9,22\$	23,05\$

#### Achat courant pour la carte VISA Desjardins comportant l'option Taux d'intérêt réduit

Frais de crédit à acquitter lorsque le solde indiqué sur le relevé de compte de la période précédente n'a pas été payé en totalité à la date d'échéance. Transaction inscrite le 1<sup>er</sup> jour du mois suivant; non soldée durant le délai prévu à l'article 9: taux d'intérêt annuel de **8,9% (0,741 % par mois)**

Solde moyen quotidien	50\$	100\$	130\$	150\$	200\$	320\$	400\$	1000\$
Frais de crédit	0,57\$	1,15\$	1,49\$	1,72\$	2,29\$	3,67\$	4,58\$	11,46\$

#### Achat par remboursements égaux - Taux d'intérêt annuel de **13,5% (1,125% par mois)**

Solde moyen quotidien	100\$	500\$	1 000\$	1 500\$	2 000\$	2 500\$	3 000\$	3 500\$
Frais de crédit	1,13\$	5,63\$	11,25\$	16,88\$	22,50\$	28,13\$	33,75\$	39,38\$

#### 21. ACCEPTATION

Le détenteur reconnaît que tout relevé de compte constitue une preuve concluante du solde dû et s'engage à payer le solde indiqué à ce relevé selon les modalités établies au présent contrat. Cependant, dans le cas où sa signature n'apparaît pas sur la facture relative à l'achat d'un bien ou d'un service, il peut, dans les quinze (15) jours suivant la réception par celui-ci du relevé de compte sur lequel l'achat est inscrit, contester ladite facture, à moins que le marchand ne produise, à la satisfaction de la Fédération, un reçu, une facture ou tout autre document confirmant que des biens ou des services ont bien été demandés ou fournis.

#### 22. CLAUSE DE DÉCHÉANCE DU BÉNÉFICE DU TERME

Advenant que le détenteur ne respecte pas l'une ou l'autre des conditions prévues aux présentes, notamment mais non limitativement s'il omet d'effectuer tout paiement dû à échéance en vertu de tout mode de financement qu'il aura utilisé et tel que défini à l'article 1 des présentes, la Fédération pourra, sous réserve de la Loi sur la protection du consommateur, exiger le remboursement immédiat de toutes les sommes dues par le détenteur, que celles-ci soient exigibles ou non.

#### 23. RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Le détenteur consent à ce que la Fédération recueille et mette à jour auprès de tout agent de renseignements personnels, institution financière, employeur et émetteur de cartes de crédit (ci-après désignés les tiers) uniquement les renseignements nécessaires à l'objet du dossier, et ce, aux fins d'établir sa solvabilité et d'analyser à nouveau ses engagements envers la Fédération dans le cadre de sa relation d'affaires avec elle. Le détenteur autorise les tiers à communiquer de tels renseignements à la Fédération, et ce, même s'ils figurent dans un dossier fermé ou inactif. Le détenteur consent également à ce que la Fédération divulgue à tout agent de renseignements personnels, institution financière et émetteur de cartes de crédit, les engagements financiers envers la Fédération résultant de l'utilisation de la carte VISA Desjardins.

#### 24. TRANSMISSION DES DONNÉES AUX ASSOCIATIONS VISA

Le détenteur consent à ce que la Fédération recueille, utilise et communique à Visa Canada, à Visa International, à leurs agents, employés et mandataires, les renseignements nécessaires, d'une part, au traitement, à l'autorisation et à l'authentification d'une transaction, et, d'autre part, ceux nécessaires à la fourniture du service d'assistance à la clientèle et à l'administration d'un concours promotionnel afin de permettre au détenteur de participer audit concours.

#### 25. RÈGLES DE PARTICIPATION, PROGRAMME BONIDOLLARS DESJARDINS

Les règles de participations du programme BONIDOLLARS Desjardins de crédit variable transmises aux détenteurs d'une carte VISA OR *Odyssée* Desjardins et VISA Desjardins Classique avec l'option programme BONIDOLLARS Desjardins, font partie intégrante de ce contrat. Lorsque la Fédération annule une carte VISA OR *Odyssée* Desjardins ou VISA Desjardins Classique au motif que le détenteur est en défaut de respecter l'une ou l'autre des règles d'utilisation du programme BONIDOLLARS Desjardins, le détenteur de cette carte perd tous ses droits afférents à celle-ci, dont notamment ses BONIDOLLARS.

## ANNEXE 3 : CONVENTION RÉGISSANT L'UTILISATION DE LA CARTE VISA BANQUE ROYALE

### CONVENTION RÉGISSANT L'UTILISATION DE LA CARTE VISA\* BANQUE ROYALE

#### Portée de la présente convention

La présente convention définit les conditions qui régissent l'utilisation de votre carte *Visa* de RBC Banque Royale. Elle remplace toute convention de carte *Visa* Banque Royale antérieure. Elle s'applique aussi en cas de renouvellement ou de remplacement de votre carte *Visa* et elle vise également les chèques *Visa* et votre compte *Visa*.

Aux termes de la présente convention, vous vous engagez à payer les montants portés à votre carte *Visa*. Veuillez la lire attentivement, de même que la demande de carte *Visa*, pour bien connaître vos droits et vos obligations. Lorsque vous signez, activez ou utilisez votre carte *Visa*, vous convenez que vous avez reçu et lu la présente convention et que vous en acceptez les conditions.

Dans la présente convention, les termes vous, vos et votre font référence au client qui a signé la demande de carte *Visa*. Dans le cas d'une demande par Internet ou par téléphone, ces termes s'appliquent à la personne qui a produit la demande de carte *Visa*. Si la demande a été signée ou produite par plus d'une personne, ces termes s'appliquent à chacune d'entre elles. Dans ce cas, chacune de ces personnes est solidairement responsable en vertu de la présente convention. Autrement dit, chacune de ces personnes assume l'entière responsabilité à l'égard de la totalité des sommes dues.

Si une autre personne utilise votre carte *Visa* avec votre consentement, vous assumez l'entière responsabilité de l'utilisation qu'elle en fait.

Les termes nous, nos et notre font référence à la Banque Royale du Canada et aux sociétés membres de RBC Groupe Financier, comme le Trust Royal.

Le fait d'accepter la présente convention signifie que vous avez fait la demande des produits, caractéristiques, avantages et services qui accompagnent automatiquement les cartes *Visa*. Les caractéristiques et les services offerts varient selon les types de cartes *Visa*. La trousse de bienvenue que vous recevrez en même temps que votre carte *Visa* vous renseignera sur ces services et ces caractéristiques. Nous nous réservons toutefois le droit de modifier ces services ou caractéristiques en tout temps.

Certains de ces services sont fournis par des tiers. Ce sont alors eux, et non nous, qui sont responsables des services offerts.

Des services facultatifs peuvent vous être proposés, moyennant des frais supplémentaires. Si vous faites la demande de tels services, nous vous ferons peut-être parvenir des conventions distinctes régissant leur utilisation.

#### Langue de votre choix

Lorsque vous avez rempli votre demande de carte *Visa*, vous avez indiqué que vous souhaitez communiquer avec nous en français ou en anglais. Nous respectons votre choix. Si vous souhaitez recevoir un exemplaire de la présente convention dans une autre langue, veuillez nous en faire la demande.

#### Vos droits et obligations à titre d'utilisateur d'une carte *Visa*

Vous pouvez utiliser votre carte *Visa* aux fins convenues, dont les suivantes :

- achat de biens et services, en personne ou par téléphone, dans Internet ou par la poste ;
- obtention d'avances de fonds à l'une de nos succursales, à une autre institution financière ou à un guichet automatique bancaire offrant de telles avances.

Vous ne pouvez pas utiliser votre carte *Visa* à des fins illégales ou illicites.

Vous êtes responsable de la totalité des montants portés à votre compte *Visa* et vous vous engagez à les payer. Le montant total que vous devez comprend les achats, les avances de fonds, l'intérêt, les frais de service et autres frais.

### **Achats par téléphone ou dans Internet**

Lorsque vous payez des biens ou des services en utilisant le numéro de votre compte *Visa* sans que votre carte *Visa* soit présentée, vos responsabilités sont en tous points les mêmes que si vous aviez présenté votre carte et signé une facture ou un reçu.

### **Expiration de votre carte**

Vous ne devez pas utiliser votre carte *Visa* après la date d'expiration qui figure sur la carte. Toutefois, si des montants sont portés à votre compte *Visa* après l'expiration de votre carte, vous devrez payer ces montants.

### **Numéro d'identification personnel**

Votre sécurité est importante. Outre la présente convention, nous avons une autre entente avec vous au sujet de l'utilisation de votre numéro d'identification personnel (NIP). Cette entente régit l'utilisation conjointe de votre carte *Visa* et de votre NIP.

Ne révélez jamais votre NIP à qui que ce soit. Vous vous engagez à en assurer la confidentialité et à ne jamais le conserver au même endroit que votre carte *Visa*. Choisissez un NIP difficile à deviner, ce qui n'est pas le cas de votre date de naissance, de votre numéro de téléphone ou du numéro de votre compte bancaire.

Si quelqu'un entre en possession de votre carte *Visa* et de votre NIP et qu'il réussit à utiliser les deux conjointement, vous serez responsable de son utilisation de votre carte *Visa*.

Les mêmes normes de sécurité s'appliquent aux codes d'identification, par ex. les mots de passe et codes d'accès, que vous utilisez pour effectuer des opérations dans Internet ou ailleurs. Vous devez également en assurer la confidentialité.

Si quelqu'un met la main sur votre carte *Visa* et sur vos codes d'identification, vous serez responsable de son utilisation de votre carte *Visa*.

### **Paiements**

Vous pouvez effectuer des paiements en tout temps, et ce, par la poste, dans une de nos succursales, à un guichet automatique, par téléphone ou par Internet.

Même en cas d'interruption du service postal, vous devez continuer à effectuer des paiements. Dans la mesure du possible, nous vous ferons savoir comment obtenir les données de votre relevé *Visa*.

Chaque mois, vous devez rembourser au moins le montant minimum dû. Ce montant figurera sur votre relevé mensuel *Visa*, dans la case « Paiement minimum ». Ce montant sera égal à 3 % du nouveau solde figurant sur votre relevé, ou à 10 \$, selon le montant le plus élevé. Si votre nouveau solde est inférieur à 10 \$, vous n'aurez que le solde à payer.

Le paiement minimum dû peut aussi inclure des montants en souffrance et toute fraction du nouveau solde qui dépasse votre limite de crédit.

Vous devez effectuer le paiement au plus tard à la date d'échéance indiquée sur votre relevé *Visa*.

Si vous n'effectuez pas le paiement minimum à la date d'échéance ou si vous ne respectez pas les conditions de la présente Convention, nous pouvons prélever des fonds de tout autre compte dont vous êtes titulaire chez nous et les utiliser pour régler le montant que vous devez à l'égard de votre compte *Visa*, sans vous en aviser.

Nous pouvons décider à l'occasion de renoncer aux paiements minimums dus par certains titulaires de carte *Visa*. Dans de tels cas, l'intérêt continue de courir.

### **Affectation des paiements**

Lorsque vous faites un paiement, celui-ci sert d'abord à acquitter l'intérêt couru, puis les frais de service et les autres frais. Nous pouvons ensuite décider de payer les soldes auxquels s'appliquent les taux d'intérêt les moins élevés (taux spécial applicable à un transfert de solde ou autre taux promotionnel, par exemple) avant de payer les soldes auxquels s'appliquent des taux d'intérêt plus élevés.

### **Votre limite de crédit**

Votre limite de crédit est indiquée sur votre relevé *Visa*. Il s'agit du montant maximum que vous pouvez porter à votre compte *Visa* pour des achats, des avances de fonds, l'intérêt, les frais de service et autres frais. Le solde de votre carte *Visa* ne doit pas dépasser cette limite.

À mesure que vous portez des montants à votre compte de carte *Visa*, le montant du crédit disponible diminue. Nous calculons le montant de crédit disponible en soustrayant de votre limite

de crédit le montant que vous devez et le montant de tout achat que nous avons autorisé mais qui n'a pas encore été porté à votre compte *Visa*.

Si nous permettons que votre nouveau solde dépasse votre limite de crédit, nous avons le droit d'exiger à n'importe quel moment que vous remboursiez le montant excédentaire. Vous devrez également payer les frais de dépassement de limite qui pourront vous être imposés.

Nous nous réservons le droit de modifier votre limite de crédit à notre gré.

S'il vous arrive souvent d'effectuer vos paiements en retard ou de ne pas en faire du tout, nous déciderons peut-être de réduire votre limite de crédit, et ce, au moment de notre choix et sans préavis.

### **Intérêt**

Lorsque vous vous servez de votre carte *Visa* pour faire un achat, nous nous trouvons à vous prêter le montant de l'achat. La présente convention vous explique comment éviter de payer de l'intérêt sur vos achats : il vous suffit de payer la totalité du nouveau solde. Sinon, nous percevons des intérêts.

Vous recevrez en même temps que votre carte *Visa* un avis indiquant les taux d'intérêt s'appliquant à votre compte.

Ces taux peuvent varier de temps à autre. Le taux d'intérêt en vigueur sera indiqué sur votre relevé *Visa*.

Vous ne paierez pas d'intérêt sur les sommes portées à votre compte, exception faite des avances de fonds, pourvu que vous payiez chaque mois, avant la date d'échéance, la totalité du nouveau solde figurant sur votre relevé. Si, un mois donné, vous ne payez pas le solde en entier, vous cessez de bénéficier de l'exonération du paiement des intérêts.

Vous devrez alors payer de l'intérêt sur le solde figurant sur votre relevé *Visa* de ce mois-là et sur toutes les nouvelles sommes portées à votre compte, à compter de la date de l'opération jusqu'à la date de réception de votre paiement intégral du nouveau solde dû.

Le montant du nouveau solde dû, les dates des opérations et la date d'échéance seront indiqués sur votre relevé *Visa*.

Les intérêts sont calculés quotidiennement, mais nous ne les portons à votre compte *Visa* qu'une fois par mois. Voici comment nous calculons les intérêts que nous vous percevons :

- nous multiplions le montant total que vous nous devez chaque jour par le taux d'intérêt quotidien en vigueur ce jour-là (c'est-à-dire le taux d'intérêt annuel divisé par le nombre de jours dans l'année) ;
- chaque mois, nous additionnons les frais d'intérêt de chaque jour et percevons le total.

Le nouveau solde dû tient compte des frais d'intérêt, des frais de service et des autres frais.

### **Avances de fonds**

Dans le cas des avances de fonds, les intérêts commencent toujours à courir le jour où l'avance est effectuée. Le taux d'intérêt peut être plus élevé sur les avances de fonds que sur les achats.

### **Chèques *Visa*, paiement de factures et transferts de solde**

Si vous faites un chèque *Visa*, si vous payez une facture ou virez des fonds de votre compte *Visa*, ou si vous transférez à votre compte le solde d'une autre carte de crédit, nous procéderons comme s'il s'agissait d'une avance de fonds. Nous percevons des intérêts de la même manière, à partir de la date de l'opération.

### **Frais de service et autres frais**

Vous nous paierez les frais de service et autres frais suivants :

- Frais annuels : Le montant des frais annuels varie selon le type de carte *Visa*. Ils ne sont pas remboursables. Certaines cartes *Visa* ne comportent aucuns frais annuels.

CARTE <i>VISA</i>	FRAIS ANNUELS	
	Première carte	Cartes supplémentaires
<i>Visa</i> Classique	0 \$	0 \$
<i>Visa</i> Classique pour étudiant	0 \$	0 \$



Visa Classique à taux d'intérêt réduit	25 \$	0 \$
Visa Classique Esso	0 \$	0 \$
Visa Classique II	35 \$	0 \$
Visa Classique II pour étudiant	15 \$	0 \$
Visa Or	0 \$	0 \$
Visa Or Privilège (65 ans ou plus)	110 \$ 70 \$	30 \$ 30 \$
Visa Platine	0 \$	0 \$
Visa Platine Privilège (65 ans ou plus)	110 \$ 70 \$	30 \$ 30 \$
Visa Or en dollars US	65 \$US	25 \$US
Visa Platine Voyages	120 \$	50 \$
Visa Or AAdvantage <sup>®1</sup>	140 \$	70 \$
Visa Platine British Airways	165 \$	75 \$

- 
- Frais pour chèque refusé (si votre banque retourne votre chèque ou refuse de traiter un débit préautorisé) : nous vous facturerons 25 \$. Ces frais s'ajoutent aux frais pour provision insuffisante perçus par votre institution financière.
- Frais pour avance de fonds (lorsque vous obtenez une avance de fonds à un guichet automatique au Canada, à l'une de nos succursales au Canada ou au moyen de Banque en direct ou des services bancaires par téléphone de RBC Banque Royale) : 2 \$ - pour toute avance de fonds à l'étranger : 5 \$.
- Frais de dépassement de limite (si vous dépassez votre limite de crédit à un moment donné au cours du mois) : 10 \$.
- Frais de conversion (lorsqu'une transaction portée à votre compte *Visa* n'est pas en dollars canadiens) : 2,5 % du montant de l'opération.
- Frais de copie de relevé mensuel : 2 \$, sauf pour le mois courant. Vous devez également payer 0,75 \$ pour chaque mise à jour de relevé *Visa* obtenue à l'une de nos succursales au Canada ou à l'un des comptoirs Mise à jour<sup>mc</sup>.
- Frais de copie de reçu : aucuns pour le mois courant, et 2 \$ pour les mois précédent.
- Frais de recouvrement : si nous devons faire appel à une agence de recouvrement ou à un cabinet d'avocats pour percevoir les sommes que vous nous devez, vous vous engagez à nous payer les frais engagés, y compris les frais juridiques.

Dans le cas de la carte *Visa Or en dollars US*, les frais de service et autres sont exprimés en dollars US.

Les frais de service et autres frais peuvent changer, auquel cas nous vous en aviserons à l'avance.

#### **Transactions en devises étrangères**

Nous vous facturerons ces transactions en dollars canadiens. Si vous utilisez votre carte à l'extérieur du Canada et portez des sommes en devises étrangères à votre compte *Visa*, nous convertirons ces montants en dollars canadiens, suivant le taux de change établi par *Visa International* et en vigueur à la date à laquelle les transactions seront imputées à votre compte *Visa*.

Nous exigerons également des frais de conversion correspondant à 2,5 % de chaque transaction en devises étrangères. Ces frais sont toutefois inclus dans le taux de change utilisé. Le taux de change appliqué à chaque transaction figurera sur votre relevé *Visa*.

Si vous détenez une carte *Visa Or* en dollars US, les transactions seront indiquées en dollars US et les mêmes principes s'appliqueront.

#### **Notes de crédit**

Si un commerçant émet une note de crédit, nous réduisons le montant de votre solde du montant de la note de crédit.

Si vous effectuez des transactions en devises étrangères au moyen de votre carte et que le commerçant vous remet une note de crédit, les deux opérations (le débit et le crédit) ne seront pas exactement du même montant. Nous exigerons des frais de conversion sur le débit et sur le crédit, frais qui demeurent à votre charge une fois le crédit traité.

#### **Problèmes à l'égard d'un achat**

Si vous éprouvez un problème au sujet d'un achat que vous avez porté à votre compte *Visa*, vous devez quand même nous payer et vous devez régler ce problème directement avec le commerçant.

Nous ne sommes pas responsables si un commerçant n'accepte pas votre carte *Visa* ou si vous ne pouvez utiliser votre compte *Visa*.

Nous ne pouvons pas intervenir dans un conflit qui vous oppose à un commerçant.

#### **Utilisation des guichets automatiques bancaires**

Le montant des avances que vous pouvez obtenir à un guichet automatique peut varier de temps à autre. Nous ne sommes aucunement responsables de toute perte que vous pourriez subir parce que vous avez utilisé un guichet bancaire ou parce qu'un service donné n'est pas offert à un guichet. Nous nous réservons le droit de modifier les services offerts aux guichets automatiques sans vous en aviser.

#### **Perte de votre carte**

Vous devez nous aviser sans tarder :

- si vous perdez votre carte *Visa* ou si on vous la vole,
- si vous croyez qu'une autre personne se sert de votre carte *Visa* ou
- si vous croyez avoir perdu votre carte.

Vous pouvez nous joindre en tout temps au numéro sans frais 1-800 ROYAL<sup>®</sup> 1-2 (1 800 769-2512). À l'extérieur de l'Amérique du Nord, appelez-nous à frais virés au 1 514 874-8588. Vous aurez peut-être besoin de l'assistance d'une opératrice.

Dès que vous nous aurez signalé la perte de votre carte, nous serons en mesure d'empêcher tout usage ultérieur de votre carte.

Si quelqu'un se sert de votre carte *Visa* et de votre NIP ou de votre code d'accès, vous devrez nous rembourser la totalité des sommes portées à votre compte *Visa* avant que vous nous ayez avisés de la perte ou du vol de votre carte.

#### **Propriété de votre carte *Visa***

Nous sommes propriétaires de votre carte *Visa*. Nous nous réservons le droit de l'annuler en tout temps. Vous devez nous retourner votre carte *Visa* si nous vous le demandons.

#### **Transfert de nos droits**

Nous nous réservons le droit de transférer tout ou partie de nos droits au titre de la présente convention, par cession, vente ou tout autre moyen. Dans une telle éventualité, nous pourrions communiquer les données touchant votre compte *Visa* au destinataire du transfert, mais nous nous assurerons que ce dernier s'engage à respecter votre vie privée.

#### **Votre relevé *Visa***

Chaque mois, nous adresserons un relevé de compte *Visa* à l'adresse que nous aurons à cet effet en dossier. Nous n'enverrons pas de relevé *Visa* s'il n'y a eu aucune activité au cours du mois et si vous n'avez aucun solde à payer.

Il vous incombe de passer en revue votre relevé *Visa* et d'examiner chaque inscription ainsi que le solde. Si vous découvrez des erreurs, vous devez nous les signaler dans les 30 jours suivant la date du relevé.

Si vous croyez avoir découvert une erreur sur votre relevé *Visa*, veuillez nous appeler sans frais au numéro 1-800 ROYAL® 1-2.

Si vous ne nous signalez aucune erreur, nous considérerons que votre relevé *Visa* et que nos dossiers sont exacts.

Nous avons recours à la numérisation et aux microfilms pour créer nos archives. Il se peut que les justificatifs originaux de vos achats ne soient pas disponibles. Vous convenez de la validité des enregistrements numérisés et sur microfilms dans le but de vérifier l'exactitude de nos dossiers.

#### **Déménagement ou changement de nom**

Si vous changez de nom ou d'adresse, nous comptons sur vous pour nous en aviser immédiatement, afin que vous puissiez continuer à recevoir nos communications.

#### **Modification de la présente convention**

Nous nous réservons le droit d'apporter des modifications à la présente convention en tout temps. Nous vous communiquerons toutefois ces modifications au moins 30 jours avant leur entrée en vigueur, en écrivant à l'adresse qui figure dans nos dossiers.

Si vous utilisez votre carte *Visa* ou s'il reste un solde impayé après la modification de la présente convention, nous en concluons que vous acceptez les modifications apportées.

Les services que nous assurons aux titulaires de carte *Visa* sont assujettis à diverses conditions que nous pouvons modifier en tout temps, sans préavis.

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

Nous pouvons mettre fin à la présente convention à n'importe quel moment, sans préavis.

Dans un tel cas, vous devez payer tous les montants dus qui figurent sur votre relevé *Visa* et nous retourner votre carte *Visa*. Nous pouvons aussi prélever des fonds de tout autre compte dont vous êtes titulaire chez nous et les utiliser pour régler le montant que vous devez, sans vous en aviser.

Vous pouvez vous aussi mettre fin à la présente convention en nous avisant. Nous pouvons exiger que vous le fassiez par écrit.

La présente convention demeurera en vigueur jusqu'à ce que vous ayez versé la totalité du montant à payer sur votre compte *Visa*.

#### **Des questions ?**

Si vous avez besoin d'aide ou si vous avez des questions au sujet de votre compte *Visa*, veuillez nous appeler sans frais au numéro 1-800 ROYAL® 1-2 (1 800 769-2512), pendant les heures ouvrables.

#### **Protection de votre vie privée**

##### ***Collecte de renseignements personnels à votre sujet***

Nous pouvons, de temps à autre, obtenir des renseignements sur votre situation financière ou d'autres renseignements vous concernant. Ces renseignements comprennent des précisions sur les opérations découlant de votre relation d'affaires avec nous et avec des tiers. Vous nous autorisez à recueillir ces renseignements à la réception de votre demande de carte *Visa*, au début de toute nouvelle relation avec nous, de même qu'à toute autre étape de notre relation d'affaires. Nous pouvons obtenir ces renseignements de diverses sources, y compris dans nos dossiers, sur votre demande de carte *Visa*, ou auprès des personnes que vous avez indiquées comme références, de bureaux de crédit, d'autres institutions financières, d'autres fournisseurs de services avec qui nous traitons et des représentants autorisés à agir en votre nom en vertu d'une procuration ou autrement.

**Vous convenez que la présente constitue un premier avis écrit de notre intention d'obtenir de temps à autre des rapports sur votre solvabilité, ainsi qu'une autorisation de votre part à cet égard.**

##### ***Utilisation et partage des renseignements personnels à votre sujet***

Nous utiliserons ces renseignements pour vous offrir les produits et services dont vous pourriez faire la demande de temps à autre et pour nous aider à gérer notre relation d'affaires. Nous pouvons :

- rendre ces renseignements accessibles à nos employés et à nos fournisseurs, qui s'en servent pour vous offrir les produits et services que vous demandez et pour exploiter le système de cartes *Visa* ;

- utiliser ces renseignements pour mieux comprendre votre situation financière ;
- utiliser ces renseignements pour nous aider à définir les besoins actuels et futurs de nos clients et pour orienter nos activités ;
- transmettre ces renseignements à des bureaux de crédit et à d'autres institutions financières et, avec votre consentement exprès, à des tiers.

Si nous connaissons votre numéro d'assurance sociale, nous pouvons l'utiliser à des fins d'information fiscale, de même qu'après des bureaux de crédit aux fins de rapprochement des dossiers de crédit.

***Autres façons d'utiliser les renseignements personnels à votre sujet***

Nous pouvons utiliser ces renseignements pour faire, auprès de vous, la promotion de nos produits et services, ou encore des produits et services offerts par des tiers choisis, que nous croyons susceptibles de vous intéresser. Nous pouvons également (si la loi nous y autorise) partager ces renseignements avec d'autres sociétés membres de RBC Groupe Financier pour leur permettre de faire la promotion de leurs produits et services, et de ceux de tiers choisis, auprès de vous. Vous convenez que si les tiers en question vous vendent des produits ou des services par suite de cet échange de renseignements, ils peuvent nous payer une commission de recommandation et nous indiquer les produits ou services fournis.

Vous pouvez nous demander de ne pas échanger ou utiliser ces renseignements personnels à ces autres fins en communiquant avec nous de la manière indiquée ci-dessous.

***Votre droit d'accéder aux renseignements personnels à votre sujet***

Vous avez le droit de consulter en tout temps les renseignements que nous détenons sur vous en dossier pour en vérifier l'exactitude et les faire corriger au besoin. Pour accéder aux renseignements que nous possédons sur vous, nous poser des questions sur nos politiques en matière de protection de la vie privée ou nous demander de ne pas utiliser ces renseignements aux fins décrites sous la rubrique précédente [Autres façons d'utiliser les renseignements personnels à votre sujet], veuillez communiquer avec votre succursale ou nous appeler sans frais au numéro 1-800 ROYAL<sup>®</sup> 9-9 (1 800 769-2599).

**ANNEXE 4 : CONTRAT DU TITULAIRE DE LA CARTE GM (BANQUE TORONTO-DOMINION)**

Le présent contrat est établi par la Banque Toronto-Dominion (la Banque, ou nous) relativement à une ou des cartes Visa® Charg<sup>e</sup>, y compris une carte de renouvellement ou de remplacement (la carte), ainsi qu'aux chèques TanDem® et aux chèques de virement de solde que nous pouvons émettre. Dans le présent contrat, toute référence au compte désigne le compte que nous tenons pour la carte et les chèques TanDem ou les chèques de virement de solde que nous pouvons émettre. Chaque personne qui signe une demande de carte, dont le nom figure au compte ou à qui une carte a été émise, est désignée par les mots titulaire de carte ou vous, lorsqu'un titulaire de carte ou une personne autorisée par le titulaire de carte signent la carte ou le compte, cela signifie que le titulaire de carte a reçu et lu le présent contrat et la déclaration qui l'accompagne, lesquels constituent ensemble le contrat intervenu entre la Banque et le titulaire de carte. Le présent contrat remplace tout contrat du titulaire de carte antérieur qui vous a été remis relativement au compte.

**Utilisation du compte:** Vous pouvez utiliser votre carte et, si la Banque vous en fournit, des chèques TanDem et des chèques de virement de solde, conformément aux modalités du présent contrat et pour les fins convenues, notamment: pour payer des biens et des services au moyen de la carte ou d'un chèque TanDem; pour obtenir des avances de fonds à un guichet automatique, aux succursales de la Banque, par téléphone, par Internet et à d'autres institutions financières; pour utiliser un chèque de virement de solde afin de payer le solde en cours d'une autre carte de crédit appartenant au titulaire de carte (sauf une carte de crédit fournie par la Banque) et de virer ainsi le solde au compte; pour encaisser des chèques à toute succursale de la Banque au Canada en présentant le chèque et la carte (à concurrence de votre crédit, sans toutefois dépasser 2 000 \$ au total en tout temps); et pour accéder aux autres comptes que détient le titulaire de carte à la Banque ou aux membres de son groupe. Vous convenez de ne pas utiliser la carte à une fin illicite.

Vous êtes responsable de tous les montants exigibles du fait d'achats, d'avances de fonds, de chèques TanDem, de chèques de virement de solde, de chèques, de l'intérêt et des frais, notamment les autres frais précisés dans la déclaration, imputés au compte ainsi que du paiement de ces montants. Un titulaire de carte peut utiliser le compte sans l'approbation des autres titulaires de cartes. Un demandeur ou codemandeur de carte peut autoriser l'émission d'une carte au nom d'un titulaire de carte supplémentaire sans en aviser tout autre demandeur ou codemandeur. Nous pouvons limiter le nombre de cartes émises se rattachant au même compte.

Si vous donnez à une personne le numéro du compte pour qu'elle paie des biens ou des services ou qu'elle obtienne une avance de fonds, ou si vous autorisez autrement que des montants soient imputés au compte sans que vous ne présentiez la carte ni ne signiez une facture de vente (y compris par la poste, par téléphone, par Internet ou par un autre moyen de communication électronique), les conséquences juridiques sont les mêmes que si vous aviez présenté la carte et signé une facture. Si vous avez à quelque moment que ce soit autorisé une personne à utiliser le compte, vous serez responsable de l'utilisation que cette personne a faite du compte même si vous aviez l'intention de limiter cette autorisation à un usage ou un moment précis.

Si vous touchez un chèque au moyen de la carte et que le chèque est refusé lorsque nous le présentons pour paiement, une avance de fonds correspondant au montant de ce chèque sera imputée au compte à la date à laquelle vous avez reçu les fonds pour ce chèque.

Vous ne pouvez pas utiliser votre carte avant la date « en vigueur » ou après la date « jusqu'à » qui y sont indiquées. Toutefois, si des montants sont imputés au compte avant la date « en vigueur » ou après la date « jusqu'à », vous devez nous payer ces montants.

Il n'est pas permis de faire opposition au paiement d'un chèque TanDem ou d'un chèque de virement de solde. La Banque se réserve le droit de refuser un chèque TanDem ou un chèque de virement de solde. La Banque se réserve le droit de ne pas offrir ou de cesser d'offrir des chèques TanDem ou des chèques de virement de solde à tout moment.

**Limite de crédit:** Nous fixerons le montant maximum qui peut être imputé au compte (la limite de crédit). Votre limite de crédit actuelle est indiquée dans la déclaration et elle peut changer à l'occasion, tel que l'indique le relevé mensuel (le relevé) que nous vous fournissons. Le montant du crédit dont vous disposez à tout moment (votre crédit disponible) correspond à la différence positive entre la limite de crédit et le solde impayé de votre compte à ce moment-là.

Le montant que vous devez dans votre compte ne doit pas dépasser la limite de crédit. Nous pouvons décider, à l'occasion et sans vous en aviser, de permettre que le solde impayé de votre compte dépasse la limite de crédit, mais nous ne sommes pas tenus de le faire même si nous l'avons déjà fait auparavant. Si nous vous permettons de dépasser votre limite de crédit, vous êtes responsable du montant du dépassement de votre limite de crédit et vous devez payer ce montant lorsque vous recevez votre relevé.

**Intérêt et période de grâce:** Nous prélevons de l'intérêt sur votre solde quotidien moyen (tel qu'il est défini ci-dessous) à un taux d'intérêt quotidien calculé proportionnellement au taux annuel, ces deux taux étant indiqués dans la déclaration. Pour chaque jour de la période de facturation visée par votre relevé, nous calculons un solde quotidien d'après le solde en cours le jour précédent (dans le cas du premier jour de la période de facturation, il s'agit du solde de votre relevé précédent, déduction faite des frais d'intérêt) et nous ajoutons à ce solde le montant des achats, des avances de fonds, des chèques TanDem et des chèques de virement de solde imputés au compte ce jour-là et en soustrayons les paiements et crédits portés au compte le même jour. Pour obtenir le solde quotidien moyen, nous faisons le total des soldes quotidiens pour chaque jour de la période de facturation et nous divisons ce total par le nombre de jours de la période de facturation. Toutefois, si vous payez intégralement le solde indiqué sur votre relevé au plus tard à la date d'échéance de paiement indiquée sur votre relevé, les achats qui figurent sur votre relevé pour la première fois seront exclus du calcul du solde quotidien moyen, ce qui signifie qu'aucun intérêt ne sera imputé pour ces achats. La période de grâce de l'intérêt ne s'applique pas à une avance de fonds, à un chèque TanDem ou à un chèque de virement de solde.

**Paiement minimal exigible:** Vous devez effectuer un paiement correspondant au moins au paiement minimal exigible à la date d'échéance de paiement indiquée sur votre relevé, lequel est calculé de la façon indiquée dans la déclaration.

**Opérations en monnaie étrangère:** Si vous utilisez le compte pour faire des achats ou obtenir des avances de fonds dans une monnaie autre que le dollar canadien, la monnaie étrangère (à moins qu'il ne s'agisse déjà de dollars américains) sera d'abord convertie en dollars américains puis en dollars canadiens avant l'imputation au compte. Les montants en monnaie étrangère crédités au compte seront également convertis d'abord en dollars américains puis en dollars canadiens. Chaque conversion sera faite aux taux de change établis par VISA. Le taux de change utilisé sera le taux en vigueur à la date à laquelle l'opération est enregistrée dans le compte et il peut être différent du taux en vigueur à la date de l'opération. Sont inclus dans le coût relatif au change de devises à l'égard d'un débit ou d'un crédit des frais de conversion qui correspondent, dans le cas d'un débit, au total du taux de frais de conversion indiqué dans la déclaration et du taux de change en dollars américains ou, dans le cas d'un crédit, à la soustraction de ce taux de frais de conversion du taux de change en dollars américains. En raison de ces coûts liés au change de devises, le montant en dollars canadiens qui est crédité au compte pour une opération en monnaie étrangère sera dans la plupart des cas inférieur au montant en dollars canadiens imputé initialement au compte pour cette opération.

**Relevés:** Nous vous remettons un relevé mensuel i) s'il y a eu des opérations au cours du dernier mois, ou ii) si le solde de votre compte est de 20 \$ ou plus. Si vous nous devez moins de 20 \$ et qu'il n'y a eu aucune opération depuis plus d'un mois, nous ne vous enverrons pas de relevé et nous n'imputerons pas d'intérêt. Des relevés mensuels seront de nouveau établis et l'intérêt sera de nouveau imputé lorsque surviendra une nouvelle opération. S'il n'y a eu aucune opération au cours du dernier mois et que votre compte indique un solde excédentaire, nous vous transmettrons un relevé trimestriel en mars, juin, septembre et décembre. Comme il est possible que les relevés ne vous soient pas transmis à la même date chaque mois, la date d'échéance de paiement indiquée sur votre relevé peut ne pas toujours être la même.

**Erreurs dans les relevés:** Vous devez examiner le relevé attentivement dès que vous le recevez et nous aviser par écrit de toute erreur. Nous vérifierons les erreurs signalées si vous nous en avisez dans les 30 jours de la date du relevé. Si vous ne nous avisez pas par écrit dans les 30 jours de la date du relevé, le relevé et tous les éléments qui y figurent ainsi que nos registres relativement au compte seront considérés comme étant exacts (à l'exception de toute somme ayant été créditée au compte) et vous ne pouvez pas par la suite faire de réclamation contre la Banque à l'égard d'un élément de votre relevé.

**Communications:** Nous enverrons les relevés et toute autre communication par courrier ordinaire à votre adresse qui figure sur nos registres. Nous pouvons aussi utiliser d'autres moyens. Vous pouvez choisir de recevoir vos relevés et toute autre communication par un moyen électronique avec notre consentement. S'il y a plus d'un titulaire de carte, la communication avec l'un d'entre eux vaudra communication avec l'ensemble des titulaires de carte. Le titulaire de carte est réputé avoir reçu toute communication postée dans les cinq jours de sa mise à la poste. Il est réputé avoir reçu toute communication transmise électroniquement au moment de sa transmission ou, dans le cas d'une remise en mains propres, au moment de cette remise. Vous devez aviser la Banque immédiatement de tout changement d'adresse ou de toute autre information pour que nous puissions tenir nos dossiers à jour. Nous ne serons pas tenus responsables si vous ne recevez pas un relevé ou une autre communication envoyé à l'adresse ou conformément aux autres renseignements de communication relatifs au compte qui figurent sur nos registres.

**Cartes perdues ou volées:** Vous devez nous aviser immédiatement par téléphone ou par écrit si vous savez ou croyez qu'une carte, un chèque TanDem ou un chèque de virement de solde a été perdu ou volé. Vous pouvez nous joindre au numéro sans frais 1 800 983-8472 ou nous appeler à frais virés au (416) 983-8472. Si vous nous avisez, vous n'êtes pas responsable de l'utilisation non autorisée de la carte. Toutefois, si un code d'identification personnel comme le numéro d'identification personnel (NIP), le code ID de connexion ou le mot de passe de l'utilisateur est utilisé pour accéder au compte, vous êtes responsable du montant intégral de toutes les opérations non autorisées effectuées avant que nous soyons avisés.

**Paiements:** Il vous revient de veiller à ce que les paiements nous parviennent au plus tard à chaque date d'échéance de paiement. Si nous recevons un paiement de votre part après ce que nous considérons être nos heures normales d'ouverture, ce paiement sera traité comme s'il avait été reçu le jour ouvrable suivant.

Nous affecterons les paiements aux éléments du compte dans l'ordre indiqué ci-dessous:

- a) premièrement, aux frais annuels d'adhésion
- b) deuxièmement, aux frais d'administration (p. ex. les frais d'utilisation de guichet automatique)
- c) troisièmement, aux frais d'intérêt, dans l'ordre de priorité suivant: chèques de virement de solde, chèques TanDem, avances de fonds et achats
- d) quatrièmement, aux frais relatifs aux chèques ou débits préautorisés qui sont refusés
- e) cinquièmement, au montant du capital, respectivement, des chèques de virement de solde, des chèques TanDem, des avances de fonds et des achats
- f) sixièmement, aux montants suivants qui n'ont pas encore figuré sur votre relevé, dans l'ordre de priorité suivant: chèques de virement de fonds, chèques TanDem, avances de fonds et achats.

Nous nous réservons le droit de modifier l'ordre dans lequel nous affectons les paiements. Dans toute catégorie d'éléments, les montants auxquels sont appliqués le taux d'intérêt le plus bas seront payés en premier. Nous pouvons attendre avant de faire valoir nos droits aux termes de la présente entente et nous pouvons accepter des paiements en retard, des paiements partiels et des paiements portant la mention "règlement intégral" ou une mention similaire sans compromettre les droits que nous avons aux termes du présent contrat ou en vertu de la loi, notamment le droit de recouvrer intégralement tous les montants que vous nous devez pour ce compte.

**Nos droits en cas de défaut de votre part:** Si vous n'effectuez pas un paiement à la date d'échéance de paiement, ou si vous ne respectez pas de quelque façon que ce soit le présent contrat, ou s'il survient un événement qui nous porte à croire que vous ne serez pas en mesure d'effectuer le paiement ou de respecter le présent contrat:

- a) la totalité du solde du compte deviendra, à notre gré, exigible, malgré toute autre disposition du présent contrat, de même que l'intérêt sur ce solde au taux d'intérêt annuel payable pour le compte,
- b) nous pouvons, sans vous en aviser, prélever des sommes d'argent sur tout autre compte que vous détenez auprès de nous ou d'une des sociétés membres de notre groupe, y compris tout membre du Groupe Financier Banque TD, et affecter au paiement du montant que vous nous devez, et
- c) vous devez payer tous les frais juridiques sur une base avocat-client (notamment les frais juridiques demandés par nos avocats à l'interne) que nous engageons pour recouvrer ou essayer de recouvrer ce que vous nous devez.

**Paielements et crédits:** Si, à un moment donné, le compte a un solde excédentaire que nous vous devons, nous ne vous paierons pas d'intérêt sur ce montant. Le solde excédentaire d'un compte n'augmente pas le crédit disponible ou la limite de crédit du titulaire de carte. La Banque n'assume aucune responsabilité si le titulaire de carte ne peut à un moment donné et pour quelque raison que ce soit avoir accès aux fonds déposés au compte ou au solde excédentaire du compte. Le titulaire de carte ne doit pas déposer de chèques ou tout autre instrument de paiement au compte dans le but d'obtenir une avance de fonds ou utiliser autrement le compte si le titulaire de carte a des raisons de croire que le chèque ou cet autre instrument de paiement sera refusé lorsque la Banque le présente pour paiement.

**Propriété de la carte:** La carte continue de demeurer notre propriété, et nous pouvons la révoquer à tout moment et exiger que chaque carte nous soit retournée.

**Responsabilité relative au service.** En cas de problème relativement aux achats effectués en utilisant le compte, vous devez le régler directement avec le commerçant. Tout litige entre vous et un commerçant n'affecte pas votre obligation de nous payer intégralement le montant qui a été imputé au compte.

Si un commerçant vous accorde un remboursement et que nous recevons une note de crédit du commerçant, nous créditerons le compte du montant de ce remboursement. Toutefois, si un intérêt a été imputé entre temps en raison de l'opération, nous ne rembourserons pas l'intérêt imputé.

Nous ne sommes pas responsables des avantages et des services rattachés au compte que fournissent d'autres sociétés, et vous ne pouvez pas refuser de nous payer un montant imputé au compte pour ces services. Ces avantages et services sont assujettis aux modalités fixées par les sociétés qui les offrent et tout litige à leur égard doit être réglé directement avec ces sociétés.

**Services électroniques** Les dispositions ci-après s'appliquent si nous vous permettons d'avoir accès au compte ou de l'utiliser au moyen d'un code d'identification personnel comme un code ID de connexion, un numéro d'identification personnel (NIP) ou un mot de passe à un guichet automatique, par téléphone, par Internet ou un autre service électronique:

a) l'accès au compte ou son utilisation par le service télé bancaire BanqueTel, le service bancaire par Internet BanqueNet ou pour acquiescer électroniquement des factures, si nous l'offrons, est régi par la *Convention de services financiers* de la Banque si le titulaire de carte a signé une *Convention de carte bancaire et de services bancaires électroniques*, sinon la *Convention de services financiers* de la Banque s'applique.

b) *Garde et contrôle de la carte, du code ID de connexion, du NIP et du mot de passe* - Vous êtes responsable de la garde et du contrôle de la carte, du code ID de connexion, du NIP et du mot de passe. Vous devez les garder en lieu sûr en tout temps, ce qui veut dire:

- garder la carte en votre possession;
- garder votre NIP et votre mot de passe dans un endroit distinct de la carte et du code ID de connexion;
- assurer la confidentialité de votre NIP et de votre mot de passe;
- prendre toutes les précautions nécessaires afin de vous assurer que personne ne découvre votre NIP ou votre mot de passe, y compris lorsque vous les composez sur un guichet automatique ou une autre machine;
- éviter de choisir, comme NIP ou mot de passe, des combinaisons de chiffres qui pourraient être facilement déterminées par d'autres, comme des dates d'anniversaire, des numéros de téléphone, l'âge, le numéro d'assurance sociale, etc.;
- vous assurer que chaque NIP ou mot de passe est unique;
- communiquer avec nous immédiatement si votre carte est perdue ou volée, ou si une personne non autorisée apprend votre code ID de connexion, votre NIP ou votre mot de passe.

Votre carte, votre code ID de connexion, votre NIP ou votre mot de passe sont réservés à votre usage personnel seulement. S'ils sont utilisés par quelqu'un d'autre, vous devrez prouver que vous avez pris toutes les précautions nécessaires pour les protéger.

c) *Votre responsabilité relativement à l'utilisation de la carte, du code ID de connexion, du NIP et du mot de passe* - Vous êtes responsable du montant total de toutes les opérations autorisées résultant de l'utilisation de la carte ou du code ID de connexion et du NIP ou du mot de passe pour tout service, par toute personne, y compris toute erreur d'entrée ou tout dépôt frauduleux ou sans valeur à un guichet automatique ou à une autre machine. Vous êtes responsable du montant total de toutes les opérations non autorisées relativement à tout service, qui ont été effectuées avant que nous recevions un avis que votre NIP ou votre mot de passe ou votre carte a été perdu ou volé, ou qu'une personne non autorisée connaît votre code ID de connexion, votre NIP ou votre mot de passe. Dès réception d'un tel avis de votre part, nous bloquerons immédiatement la capacité de la carte ou du code ID de connexion de donner accès à nos services.

d) *Activité relative aux opérations* - Nos registres d'opérations seront la preuve concluante de l'utilisation du compte ou du service électronique et seront considérés comme votre demande écrite pour l'exécution des opérations.

Même si vous recevez un reçu d'opération, un numéro de confirmation ou un relevé provisoire provenant d'un guichet automatique ou d'une autre machine, les points suivants s'appliqueront à toutes les opérations:

- notre compte et la vérification des dépôts seront considérés comme exacts et exécutoires à moins d'une erreur évidente; et
- nous pourrions porter au crédit ou au débit du compte les opérations effectuées par l'entremise d'un guichet automatique ou d'une autre machine, à une date que nous déterminerons. Cette date pourrait être différente de la date à laquelle vous avez utilisé le guichet automatique ou une autre machine.

**Responsabilité limitée en cas de dommages:** Nous ne serons pas tenus responsables des dommages (y compris les dommages-intérêts spéciaux, indirects ou consécutifs) découlant:

- de tout défaut ou mauvais fonctionnement, ainsi que de toute erreur ou inaccessibilité d'une carte, d'un guichet automatique, d'un terminal ou d'une autre machine ou d'un autre équipement, ou
- du fait que, pour quelque raison que ce soit, votre carte, un chèque TanDem ou un chèque de virement de solde n'est pas accepté ou que pour une autre raison vous ne pouvez pas utiliser le compte, même si nous savions que le préjudice était susceptible de survenir ou que le préjudice découlait de notre négligence ou de celle de nos employés, mandataires ou représentants.

**Annulation de paiements préautorisés :** Vous êtes responsable de tous les paiements préautorisés portés au compte à moins que le commerçant n'ait reçu un avis écrit de leur annulation avant que le paiement préautorisé n'ait été porté au compte. A notre demande, vous devez nous fournir une copie de l'avis écrit qu'a reçu le commerçant.

**Modification au présent contrat:** Nous pouvons apporter des modifications au présent contrat et vous en aviser par la suite au moyen d'un avis de modification accompagnant votre relevé ou d'une autre façon, à moins que la loi n'exige un préavis.

**Fin du présent contrat:** Nous pouvons mettre fin au présent contrat ou vous retirer ou limiter votre droit d'accéder au compte à tout moment sans préavis. Vous pouvez également mettre fin au présent contrat en nous avisant par écrit. Dans un cas comme dans l'autre, le fait de mettre fin au présent contrat n'affecte pas votre obligation de payer tous les montants du compte qui sont exigibles. Si le présent contrat prend fin, vous devez nous retourner toutes les cartes, tous les chèques TanDem et tous les chèques de virement de solde si nous vous demandons de le faire. Dans tous les cas, nous ou notre mandataire pouvons en prendre possession.

**Responsabilité :** S'il y a plus d'un titulaire de carte, chaque titulaire de carte sera responsable conjointement et solidairement avec chaque autre titulaire de carte du paiement de tous les montants dus aux termes du présent contrat, notamment de toutes les opérations effectuées par un titulaire de carte supplémentaire qui a été autorisé par un demandeur ou un codemandeur de la carte avec ou sans avis à un autre demandeur ou codemandeur.

**Titres :** Les titres de chacune des sections du présent contrat sont ajoutés à des fins de commodité et ne modifient pas le sens des dispositions du présent contrat.

**Divisibilité :** Si un tribunal conclut qu'une partie du présent contrat est invalide ou non exécutoire, le reste du contrat n'en sera pas affecté.

**Lois applicables :** Le présent contrat sera régi et interprété conformément aux lois de la province ou du territoire où vous résidez ou où vous avez résidé le plus récemment et aux lois du Canada, selon le cas. Si vous n'avez pas résidé au Canada, le présent contrat sera régi et interprété conformément aux lois de la province d'Ontario et du Canada, selon le cas.

**Utilisation des renseignements :** Dans la présente section, les mots « nous » et « notre » désignent le Groupe Financier Banque TD<sup>11</sup>. Le mot « renseignements » désigne vos renseignements personnels (à l'exception des renseignements sur la santé). Ces renseignements incluent ceux que vous nous fournissez, notamment par le biais des produits et services que vous utilisez, et qui sont obtenus de tiers avec votre consentement. **Utilisation des renseignements** - Nous pouvons utiliser les renseignements pour vous ajouter à notre liste de clients; pour déterminer si des produits ou des services du Groupe Financier Banque TD vous conviennent afin de vous les offrir; ou lorsque la loi l'exige ou le permet. Lorsque vous nous donnez votre numéro d'assurance sociale, nous pouvons l'utiliser pour séparer les renseignements à votre sujet de ceux d'autres clients portant un nom semblable au vôtre, y compris les renseignements que nous obtenons par le processus d'approbation de crédit. Nous pouvons partager les renseignements à l'intérieur du Groupe Financier Banque TD, lorsque la loi le permet. **Cueillette et utilisation de renseignements sur la solvabilité** - NOUS POUVONS OBTENIR DES RENSEIGNEMENTS SUR VOUS AUPRÈS DE PARTIES À L'EXTÉRIEUR DU GROUPE FINANCIER BANQUE TD, NOTAMMENT DANS LE CADRE DUNE VÉRIFICATION DE LA SOLVABILITÉ, ET VÉRIFIER DES RENSEIGNEMENTS AUPRÈS DE CES PARTIES. Vous autorisez ces parties à nous donner les renseignements. Nous pouvons divulguer des renseignements à d'autres prêteurs et agences d'évaluation du crédit, ce qui aide à établir votre situation financière et vient appuyer le processus d'établissement du crédit; à tout utilisateur autorisé pour qui vous demandez une carte supplémentaire; et aux fournisseurs des services que vous recevez comme avantages inclus avec la carte ou que vous demandez afin que le fournisseur vous ajoute à sa liste d'utilisateurs de ce service. **Divulgaration de renseignements à GM** - Nous pouvons également divulguer à General Motor du Canada limitée et aux sociétés membres de son groupe (« GM ») les renseignements que GM peut raisonnablement exiger pour gérer le programme de primes et de limites d'échange de La Carte GM ou le programme de La Carte GM original. **Utilisation des renseignements par GM** - GM, ses représentants et fournisseurs, peuvent également utiliser ces renseignements dans le but d'améliorer les produits et services de GM ainsi que la commercialisation de ces derniers, et également de soutenir et améliorer l'ensemble des services qui vous sont offerts. En outre, GM, ses représentants et ses fournisseurs peuvent vous fournir des renseignements sur les produits et services de GM que celle-ci estime susceptibles de vous intéresser.

*Vous pouvez obtenir le Code de protection de la vie privée du Groupe Financier Banque TD intitulé « Code de protection de la vie privée TD » ou examiner vos options de refus ou de retrait du présent consentement, notamment votre option de ne pas être contacté relativement aux offres de produits ou de services, en communiquant avec votre succursale ou en nous téléphonant au 1 866 567-8888. Si vous avez des questions sur l'utilisation de vos renseignements par GM, si ce sujet vous préoccupe ou si vous préférez ne pas être contacté pour les produits ou services de GM, ou encore si vous voulez obtenir plus de renseignements sur la politique et les pratiques de GM sur la protection de la vie privée, communiquez avec GM au 1 800 463-7483 ou visitez le site Web de GM à l'adresse [www.grncanada.com](http://www.grncanada.com).*

\* VISA International Service Association/TD Canada Trust, usager autorisé de la marque.

<sup>1</sup> TD Canada Trust, usager autorisé de la marque.

<sup>11</sup> Le Groupe Financier Banque TD signifie la Banque Toronto-Dominion et les membres de son groupe qui offrent des produits et services de dépôt, de placement, de prêt, de valeurs mobilières, de fiducie, d'assurance et autres.

<sup>\*</sup> Marque de commerce de La Banque TD.

<sup>MD</sup> Marque déposée de General Motors Corporation/TD Canada Trust, usager inscrit de la marque.





583629(0901)

**ANNEXE 5 : CONVENTION RELATIVE À LA GESTION DES COMPTES  
(BANQUE NATIONALE DU CANADA)**



## CONVENTION RELATIVE À LA GESTION DES COMPTES

Le soussigné (le client-) convient que les dispositions de la présente convention s'appliqueront à ses relations avec:

-  **BANQUE NATIONALE DU CANADA**
-  **SOCIÉTÉ DE FIDUCIE NATCAN**
-  **TRUST GÉNÉRAL DU CANADA**
-  **LA COMPAGNIE SHERBROOKE TRUST**

relativement à tout compte ouvert au nom du Client auprès de l'une ou l'autre de ces institutions. Le terme « institution » désigne l'Institution financière auprès de qui le Client a un compte, celle-ci pouvant être l'une ou l'autre des institutions mentionnées précédemment.

1. Autorisation de paiement. Le Client autorise l'Institution à payer, accepter et à débiter à son compte tout chèque, billet, lettre de change, ordre de paiement ou autre effet (ci-après collectivement appelés « effet ») émis, signé, endossé ou accepté par le Client et qui est payable auprès de l'Institution ou qui est présenté pour paiement à l'Institution.
2. Remboursement d'effets impayés. Le Client s'engage à rembourser à l'Institution tout effet ou titre de créance porté au crédit du compte du Client ou payé à ce dernier, et dont l'institution ne reçoit pas le paiement ou qui est disparu, sauf si cette disparition résultait de la négligence de l'Institution.
3. Frais. Le Client s'engage à payer à l'Institution des frais pour la gestion de son compte et pour les services qui lui sont rendus par l'Institution, selon les tarifs et modalités en vigueur de temps à autre à l'Institution. Le Client reconnaît avoir reçu une déclaration des tarifs et modalités présentement en vigueur.
4. Débets au compte. L'Institution est autorisée à débiter au compte du Client toute somme due par le Client à l'Institution. Si une somme est due à l'Institution en une devise autre que la devise du compte, l'Institution est autorisée à convertir cette somme dans la devise du compte, au cours comptant en vigueur à l'Institution à la date du débit.
5. Découverts. Le Client s'engage à rembourser à l'Institution le montant de tout découvert à son compte, avec intérêt au taux annuel en vigueur à l'Institution pour un tel découvert; cet intérêt pourra être débité mensuellement au compte du Client.
6. Renonciation. Le Client renonce à la présentation pour acceptation, à la présentation au paiement, à l'avis de refus et au protêt de tout effet signé, accepté ou endossé par lui.
7. Recours sur effets impayés. L'Institution, sans y être tenue, peut exercer tout recours fondé sur un effet débité au compte du Client en vertu de la présente convention. Un tel effet peut donc être retenu et détenu par l'Institution à titre de garantie du paiement de toute somme due par le Client à l'Institution.
8. Fonds retenus. L'Institution se réserve le droit d'exiger un préavis de deux (2) jours pour tout retrait au compte au Client. De plus, toute somme créditée au compte du Client en raison du dépôt d'un effet pourra être retenue par l'Institution jusqu'à l'expiration d'un délai permettant de croire que cet effet a été payé.
9. Formulaires et devises des chèques. L'Institution peut refuser de payer un effet tiré sur le compte du Client 'si cet effet n'est pas dans la devise du compte ou a été rédigé sur un formulaire non approuvé par l'Institution ou si ce formulaire a été altéré.
10. Intérêt sur solde créditeur. Un solde au crédit du compte ne porte pas intérêt, sauf selon les modalités et au taux d'intérêt dont l'Institution peut convenir de temps à autre par écrit.
11. Vérification de relevés. L'Institution pourra de temps à autre remettre au Client ou à son représentant ou

encore expédier au Client par la poste un relevé de son compte. Le Client s'engage à vérifier tous les débits et crédits apparaissant sur le relevé, et, dans les trente (30) jours de la date de chaque remise ou expédition du relevé, le Client devra aviser "Institution par écrit de toutes erreurs ou irrégularités concernant le relevé et les débits ou crédits y apparaissant. À l'expiration de cette période de trente (30) jours (à l'exception des erreurs ou irrégularités signalées antérieurement à l'Institution par écrit et à l'exception de paiements effectués sur des endossements non autorisés), le solde inscrit sur le relevé sera alors et de façon définitive considéré comme exact et le Client ne pourra exercer aucun recours contre l'Institution relativement à des débits inscrits au relevé ou à des crédits qui auraient dû y apparaître.

12. Adresse d'expédition au Client. Tout relevé de compte, avis, effet ou document destiné au Client pourra lui être transmis par poste ordinaire à sa dernière adresse connue de l'Institution. Toute perte survenue à l'occasion d'une transmission par la poste sera à la charge du Client. Lorsque des relevés sont expédiés par la poste, le Client s'engage à aviser l'Institution sans délai si ces relevés ne sont pas reçus en temps. Le Client s'engage de plus à informer l'Institution de tout changement d'adresse.

13. Renseignements sur le Client. Le Client autorise l'Institution à obtenir auprès de tiers des renseignements sur son crédit et sa situation financière, et il autorise également l'Institution à fournir de tels renseignements à d'autres institutions financières, à des agences de crédit et aux personnes avec qui le Client entretient ou est susceptible d'entretenir des relations d'affaires. Le Client autorise aussi l'Institution à utiliser ou à fournir à des tiers ses nom, adresse et numéros de téléphone, pour des fins de prospection commerciale ou philanthropique.

14. Agents. L'Institution est autorisée à utiliser les services de tout agent (y compris une autre banque) pour traiter les affaires qui peuvent lui être confiées par le Client. Tout agent dont les services sont ainsi utilisés est réputé être l'agent du Client et l'Institution n'est en aucun cas responsable envers le Client pour une faute, négligence, erreur ou omission de la part de cet agent, ni de la perte ou du retard qui pourrait survenir à l'occasion de l'utilisation de ces services.

15. Pluralité de Clients ou de compte. Si un compte est ouvert au nom de plusieurs personnes, le terme «Client» désigne aussi chacune de ces personnes et chaque Client est alors solidairement responsable avec les autres de la totalité des obligations prévues à la présente convention. Si le Client a plusieurs comptes, cette convention s'applique à chacun de ses comptes.

16. Modification à la convention. L'institution peut modifier cette convention au moyen d'un préavis de trente (30) jours donné au Client et cette modification sera considérée comme ayant été acceptée par le Client s'il continue à utiliser le compte par la suite.

SIGNÉ et délivré à \_\_\_\_\_, ce \_\_\_\_\_ jour de \_\_\_\_\_, 19\_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
Nom du compte (s'il y a lieu)

\_\_\_\_\_  
Témoin

\_\_\_\_\_  
Signature du Client

\_\_\_\_\_  
Témoin

\_\_\_\_\_  
Signature du Client

**ANNEXE 6 : CONVENTION D'ÉMISSION ET D'UTILISATION DES SERVICES  
BANCAIRES AUTOMATISÉS (BANQUE NATIONALE DU CANADA)**



En considération de l'autorisation de la Banque Nationale du Canada au Détenant d'utiliser les Services accessibles à l'aide de la Carte, les parties conviennent ce qui suit :

**1. Définitions**

**Banque :** signifie Banque Nationale du Canada;

**Carte :** signifie Carte-Client, carte MasterCard, toute autre carte de débit ou de crédit valide et émise par la Banque au nom du Détenant qui, utilisée avec un N.I.P., sert à confirmer l'identité du Détenant et permet d'effectuer des opérations bancaires dans son Compte;

**Compte :** signifie le ou les comptes bancaires que le Détenant possède auprès de la Banque accessibles au moyen de la Carte et du N.I.P.;

**Détenant :** signifie une personne à qui une Carte a été émise;

**Guichet Automatique :** signifie un appareil électronique permettant au Détenant d'effectuer notamment des retraits et des dépôts en accédant son Compte sans l'intermédiaire d'un caissier au moyen d'une Carte et d'un N.I.P.;

**N.I.P. (numéro d'identification personnel) :** signifie un code confidentiel réservé au Détenant d'une Carte pour confirmer l'identité du Détenant et lui permettre d'effectuer des opérations;

**Services :** signifie les services bancaires automatisés offerts par la Banque au Détenant au moyen de la Carte comprenant l'accès au Compte du Détenant par le biais de Guichets Automatiques, Terminaux Point de Vente ou autres appareils auxquels donne accès la Carte;

**Terminal Point de Vente :** signifie un terminal électronique que le Détenant utilise pour payer les produits ou services à un point de vente au détail ou à la place d'affaires d'un fournisseur de services.

**2. Confidentialité du N.I.P.**

Le Détenant est responsable de la garde de la Carte et de la confidentialité du N.I.P. Le Détenant doit conserver la Carte à un endroit distinct du N.I.P. La Banque n'est pas responsable des pertes subies par le Détenant notamment s'il divulgue le N.I.P., l'inscrit sur la Carte, conserve à proximité de la Carte une inscription mal camouflée du N.I.P., ou utilise un N.I.P. correspondant à des données chiffrées propres au Détenant comme par exemple celles relatives au numéro de téléphone, à l'adresse civique ou à la date de naissance.

**3. Signature**

Chaque opération effectuée au moyen de la Carte et du N.I.P. a le même effet juridique que si elle avait été exécutée conformément à des instructions écrites que le Détenant aurait lui-même Signées.

**4. Compte du Détenant**

Suite à vérification et acceptation par la Banque, les transactions effectuées par le biais de la Carte et du N.I.P. sont portées au débit ou au crédit, selon le cas, du Compte du Détenant conformément à ses instructions au moment de la transaction. Le relevé d'opération produit et délivré au moment de la transaction équivaut aux instructions écrites du Détenant.

**5. Dépôt par enveloppe**

Les livres et registres de la Banque portant sur le contenu des enveloppes insérées dans les Guichets Automatiques lient le Détenant. Le contenu de ces enveloppes est sujet à vérification et à acceptation par la Banque. Toutes les transactions effectuées du lundi au vendredi avant 20h30, sont traitées le jour même. Les transactions effectuées après les heures mentionnées ci-dessus et les samedis, dimanches et jours non ouvrables, sont traitées le jour ouvrable suivant.

**6. Propriété de la Carte**

La Carte demeure la propriété de la Banque et ne peut être cédée à un tiers. Elle doit être remise au représentant de la Banque sur demande. La Banque peut retenir ou rappeler, selon le cas, la Carte du Détenant si celui-ci contrevient à l'une des conditions visées à la présente entente. En tout temps, le Détenant doit utiliser les Services conformément aux directives de la Banque.

**7. Limites de retrait et retenues de fonds**

La Banque peut imposer des limites de retrait ou autres, ou encore, procéder à certaines retenues de fonds, lorsque jugées nécessaires, relativement aux diverses opérations visées par la présente entente.

**8. Découverts de compte et frais de service**

Le Détenant paie sur demande, au taux alors en vigueur les découverts de compte que la Banque autorise à l'occasion et tous les autres frais de service affichés en succursale ou apparaissant au Guide des services bancaires personnels, y compris les frais de gestion occasionnés par l'utilisation des Services ou ceux requis pour effectuer des recherches concernant des transactions datant de plus de trois (3) mois d'une demande. Le Détenant autorise la Banque à débiter telles sommes à tout compte bancaire du Détenant. Les frais de service peuvent être modifiés de temps à autre par la Banque.

**9. Accident, agression, vol**

La Banque n'est pas responsable des dommages subis par le Détenant en cas d'accident, agression ou vol lors de l'utilisation des Services.

**10. Utilisation de la Carte**

Seul le Détenant est autorisé à utiliser la Carte. La Banque n'est pas responsable des pertes survenues au Compte si un tiers utilise la Carte avec l'accord du Détenant ou si des erreurs sont commises lors de son utilisation.

**11. Responsabilité**

Le Détenant n'est pas responsable des pertes survenues au Compte si la Carte est expirée ou annulée. De plus, en autant que le Détenant avise la Banque dans un délai raisonnable et sous réserve de l'article 2, il n'est pas responsable des pertes attribuables à une cause indépendante de sa volonté (comme par exemple, le vol ou la perte de la Carte, le fait qu'un tiers utilise la Carte sans son accord ou connaissance le N.I.P.). Le Détenant n'est pas responsable de ces pertes s'il est obligé, sous la menace, de remettre la Carte et le N.I.P. à un tiers. Cependant, le Détenant doit porter plainte auprès des autorités policières, aviser sans tarder la Banque et collaborer à toute enquête ultérieure.

**12. Limites de pertes**

Les pertes subies au Compte sont limitées quotidiennement au montant des transactions autorisées en ce qui a trait aux opérations effectuées à un Guichet Automatique. Celles subies lors d'opérations effectuées à un Terminal Point de Vente sont limitées au solde du Compte. Dans ce cas toutefois, les pertes subies peuvent être supérieures au solde du Compte si ce Compte comporte une marge de crédit, une protection en cas de découvert, s'il est relié à un autre Compte ou s'il a été crédité suite à un dépôt frauduleux ou sans valeur à un Guichet Automatique.

**13. Règlement des différends**

Le Détenant doit aviser la Banque en cas de problèmes lors d'une opération effectuée à un Guichet Automatique ou à un Terminal Point de Vente en communiquant avec un préposé de la Banque à une de ses succursales.

Lorsque le problème soulevé ne peut être réglé auprès du préposé contacté, la Banque effectue une enquête. Le résultat de l'enquête et les raisons le cas échéant, pour lesquelles le problème ne peut être résolu sont communiqués au Détenant.

Si le Détenant n'est pas satisfait des résultats de l'enquête, le préposé lui indiquera la personne avec qui communiquer en dernière instance.

Tout problème lié à la marchandise, au service de vente au détail ou au service obtenu doit être réglé avec le marchand concerné et non avec la Banque.

Au cours du processus de règlement des différends, le Détenant peut utiliser les fonds qui font l'objet du différend sauf si la Banque, pour des motifs valables, empêche une telle utilisation.

**14. Renseignements personnels**

Le Détenant autorise la Banque à obtenir des renseignements sur son crédit et sa situation financière auprès de toute agence de renseignements sur le crédit, toute institution financière, tout employeur du Détenant ou toute personne avec qui le Détenant entretient et est susceptible d'entretenir des relations d'affaires. Le Détenant autorise aussi la Banque à fournir de tels renseignements à chacune de ces personnes.

La Banque peut utiliser tous les renseignements qu'elle détient sur le Détenant, y compris ceux provenant de dossiers fermes ou inactifs, aux fins de toute décision qu'elle doit prendre concernant le crédit du Détenant ou les Services qui lui sont offerts. Le Détenant avise promptement la Banque de tout changement relatif aux renseignements qui lui sont demandés dans le cadre de la présente entente.

**15. Modifications**

La Banque peut modifier les conditions de la présente entente par avis écrit affiché en succursale ou au Guichet Automatique. Une entente modifiée sera alors disponible en succursale. L'usage de la Carte après avis de modification vaut acceptation des nouvelles conditions à compter de la date d'entrée en vigueur mentionnée dans ledit avis.

**16. Fin de l'Entente**

La Banque peut mettre fin à la présente entente en tout temps et retirer ou modifier la totalité ou partie seulement des Services mis à la disposition du Détenant, sans être tenue responsable des pertes qui pourraient survenir suite à la résiliation de la présente entente ou au retrait des Services.

**ANNEXE 7 : CONDITIONS D'UTILISATION DE LA CARTE MULTISERVICES  
DESJARDINS**



## CONDITIONS D'UTILISATION DE LA CARTE MULTISERVICES DESJARDINS

carte si l'une des conditions des présentes n'est pas respectée.

### 1. DÉFINITIONS

Dans la présente convention, les termes et expressions qui suivent signifient:

- **Appareil accessible** guichet automatique, terminal de point de service, téléphone à clavier numérique (type «Touch-Tone») relié à une ligne de type «Touch-Tone» ou tout autre appareil permettant au détenteur d'une carte d'effectuer des opérations avec la caisse.
- **Caisse**: caisse dont le détenteur est membre<sup>1</sup>.
- **Carte**: carte Multiservices<sup>2</sup> Desjardins.
- **Code d'accès**: code d'accès personnel du détenteur composé d'informations figurant sur sa carte.
- **Commerçant** entreprise qui, par l'entremise d'un appareil accessible, accepte le paiement de produits ou de services au moyen de la carte.
- **Détenteur**: personne qui a obtenu une carte de la caisse.
- **Limites quotidiennes**: montants limites maximums qui peuvent être retirés quotidiennement d'un folio par l'entremise d'un appareil accessible.
- **Mot de passe** mot de passe personnel et confidentiel du détenteur. - **NIP**: numéro d'identification personnel et confidentiel du détenteur.
- **Numéro de confirmation**: numéro attribué par certains appareils accessibles confirmant une opération effectuée par le détenteur au moyen de sa carte.
- **Relevé d'opération**: relevé remis par certains appareils accessibles confirmant une opération effectuée par le détenteur au moyen de sa carte.
- **Terminal de point de service**: terminal électronique muni d'un lecteur de carte et d'un clavier qui sert à effectuer des opérations au moyen de la carte (ex.: terminal au point de vente).
- **Transit autorisé**: montant établi par la caisse jusqu'à concurrence duquel elle accepte de ne pas retenir de fonds sur l'ensemble des effets soumis à l'encaissement.

### 5. PERTE OU VOL DE LA CARTE

Le détenteur s'engage à aviser la caisse, aussitôt qu'il le constatera, de la perte ou du vol de sa carte. Une fois l'avis donné, la carte sera annulée et le détenteur sera alors déchargé de toute responsabilité à l'égard d'opérations effectuées avec sa carte après cet avis.

### 6. CONFIDENTIALITÉ DU NIP

Si le détenteur choisit son NIP, il s'engage à ne pas en choisir un qui peut être découvert facilement (ex.: date de naissance, numéro de téléphone), auquel cas il sera tenu comme ayant contribué à l'utilisation non autorisée de sa carte, le cas échéant.

Le détenteur s'engage à ne pas divulguer son NIP à quiconque de quelque façon que ce soit, ni à l'inscrire sur sa carte ou sur un autre document facilement consultable, auquel cas il assumera toute responsabilité à cet égard, le cas échéant, incluant celle découlant d'opérations effectuées en contravention d'une entente conclue avec lui-même ou d'une manière qui constitue une fraude commise relativement à ses droits, telle une opération effectuée à la suite de dépôts fictifs, et ce, jusqu'à concurrence des limites quotidiennes.

Dans l'éventualité où le détenteur constate la perte du caractère confidentiel de son NIP ou dès qu'il soupçonnera un tiers de le connaître, il s'engage à aviser la caisse. Une fois l'avis donné, le NIP sera annulé et le détenteur sera déchargé de toute responsabilité à l'égard d'opérations effectuées avec ce NIP après cet avis. Le détenteur devra alors modifier son NIP pour continuer à effectuer des opérations.

### 7. CONFIDENTIALITÉ DU MOT DE PASSE

La caisse indique au détenteur un premier mot de passe, lequel doit être modifié par ce dernier lors de sa première utilisation. Le détenteur s'engage alors à ne pas choisir un mot de passe qui peut être découvert facilement (ex.: date de naissance, adresse, code postal), auquel cas il sera tenu comme ayant contribué à l'utilisation non autorisée de sa carte, le cas échéant.

Le détenteur s'engage à ne pas divulguer son mot de passe à quiconque de quelque façon que ce soit, ni à l'inscrire sur sa carte ou sur un autre document facilement consultable, auquel cas il assumera toute responsabilité à cet égard, le cas échéant, incluant celle découlant d'opérations effectuées en contravention d'une entente conclue avec lui-même ou d'une fraude commise relativement à ses droits.

Dans l'éventualité où le détenteur constate la perte du caractère confidentiel de son mot de passe ou dès qu'il soupçonnera un tiers de le connaître, il s'engage à le modifier immédiatement car, dans le cas contraire, il sera responsable de tout dommage relié à une opération effectuée avec ce mot de passe, le cas échéant.

### 8. FRAIS ET LIMITES

Le détenteur accepte que les opérations effectuées au moyen de sa carte soient assujetties à des frais et limites quotidiennes ou autres, que la caisse lui communiquera sur demande et qu'elle pourra modifier lorsqu'elle le jugera opportun. Le détenteur autorise la caisse à prélever ces frais à même ses comptes, le cas échéant. Le détenteur peut faire modifier par la caisse ses limites quotidiennes.

Le détenteur reconnaît que les commerçants peuvent également imposer des limites applicables aux opérations effectuées à leurs établissements d'affaires respectifs, notamment à l'égard de retraits en argent.

### 2. ADHÉSION AUX CONDITIONS D'UTILISATION

Le détenteur reconnaît avoir en sa possession une carte.

Il reconnaît également que l'utilisation de sa carte, de même que les opérations effectuées au moyen de celle-ci sont assujetties à des conditions et règles particulières édictées de temps à autre par la caisse, qu'il accepte et s'engage à respecter, notamment celles décrites ci-après.

### 3. OPÉRATIONS EFFECTUÉES AU MOYEN DE LA CARTE

Le détenteur reconnaît que sa carte peut lui servir de carte d'identification auprès d'une caisse affiliée au Mouvement des caisses Desjardins.

Il reconnaît également que l'utilisation conjointe de sa carte ou de son code d'accès, avec son NIP ou son mot de passe équivaut à sa signature authentique afin de lui permettre d'effectuer des opérations auprès de la caisse par le biais d'un appareil accessible (ex.: accès à des informations, dépôt, retrait, paiement de factures, virement, remboursement de marge de crédit, paiement chez un commerçant).

Par le biais de chacun des appareils accessibles, la caisse indique au détenteur les opérations qu'il peut effectuer sur l'appareil, lesquelles peuvent varier en fonction des appareils utilisés, de même que les instructions lui permettant d'effectuer une opération à l'aide de l'appareil (ex.: carte et NIP, code d'accès et mot de passe).

### 4. PROPRIÉTÉ DE LA CARTE

La carte demeure la propriété de la caisse et ne peut être cédée à un tiers. Sur demande, elle doit être remise à la caisse, qui peut également retenir ou annuler la

<sup>1</sup> Si le détenteur est procureur d'un membre, par «caisse» on entend la caisse du membre.

<sup>2</sup> La Confédération des caisses populaires et d'économie Desjardins du Québec est propriétaire de cette marque de commerce.

## 9. PREUVE DES OPÉRATIONS

Le détenteur reconnaît que le relevé d'opération ou le numéro de confirmation émis par un appareil accessible constitue la preuve que l'opération qu'il a effectuée a été enregistrée correctement.

La caisse n'est pas tenue de fournir d'autre preuve d'opération, à moins que le détenteur le requiert pour éviter ou régler un différend et que, dans ce cas, il fournisse à la caisse le relevé d'opération ou le numéro de confirmation de l'opération. Le détenteur accepte alors que la bande magnétique, ou un support d'information équivalent, sur lequel sont enregistrées les données relatives aux opérations effectuées constitue un procédé de preuve écrite suffisant dans toute procédure judiciaire.

## 10. HEURES DE TRAITEMENT DES OPÉRATIONS

Le détenteur accepte que les opérations effectuées au moyen de sa carte soient traitées selon les modalités suivantes<sup>3</sup>:

- du lundi au jeudi avant 21 h 30: le jour même;
- du lundi au jeudi après 21 h 30: en date du lendemain;
- du vendredi au samedi avant 18 h 30: en date du vendredi;
- du samedi après 18 h 30 au dimanche inclusivement: en date du lundi.

## 11. EXACTITUDE DES OPÉRATIONS

Le détenteur accepte que l'exactitude des opérations effectuées au moyen de sa carte sur tout appareil accessible soit assujettie à des vérifications et il autorise la caisse à procéder à toute rectification dans les comptes associés à la carte, en cas d'inexactitude ou d'erreur, dans les 10 jours ouvrables suivant de telles opérations.

## 12. CONFIDENTIALITÉ

La caisse ne peut assurer le caractère confidentiel des opérations du détenteur si un appareil non sécuritaire est utilisé pour effectuer une opération (ex.: téléphone cellulaire).

## 13. RÈGLEMENT DE DIFFÉRENDS

Le détenteur peut, en cas de différends liés à l'utilisation de sa carte, se prévaloir de la procédure de règlement des différends dont il peut connaître la teneur en s'adressant à la caisse.

Par ailleurs, il accepte que tout problème lié à de la marchandise livrée ou à un service rendu et réglé au moyen de sa carte soit résolu directement avec le commerçant concerné et que la caisse soit déchargée de toute responsabilité à cet égard.

## 14. RESPONSABILITÉS

Le détenteur reconnaît que la caisse ne pourra être tenue responsable des dommages, y compris des pertes monétaires, découlant de l'impossibilité d'utiliser un appareil accessible par suite de fonctionnement défectueux, de non-fonctionnement temporaire ou de mauvaise utilisation, ni de toute autre interruption du fonctionnement des appareils causée par des actes indépendants de la volonté de la caisse, y compris les conflits de travail et les bris d'équipement. Toutefois, le détenteur n'est pas responsable des pertes monétaires attribuables à des défauts techniques du système informatique de la caisse.

Lorsque le détenteur est obligé, sous la menace, de remettre sa carte ou de communiquer son NIP, son mot de passe ou son code d'accès à un tiers, il n'assume aucune responsabilité découlant d'une opération effectuée à l'aide de l'un de ces éléments, à la condition qu'il porte plainte auprès des autorités policières, qu'il en avise la caisse immédiatement et qu'il collabore à toute enquête ultérieure.

Le détenteur s'engage à informer la caisse de tout changement de coordonnées qui pourrait affecter des opérations effectuées au moyen de sa carte (ex.: adresse, numéro de téléphone ou numéro de client auprès d'un fournisseur de produits ou de services). Le détenteur reconnaît que la caisse ne pourra être tenue responsable des dommages découlant de ce manque de renseignements, telle la réclamation d'intérêts ou de frais adressée au détenteur par un fournisseur de produits et de services.

## 15. AUTRES ENTENTES

Le détenteur reconnaît que ses relations avec la caisse peuvent être régies par d'autres ententes intervenues entre eux. En cas de divergence entre ces ententes et les présentes conditions, ces dernières conditions prévalent.

## 16. MODIFICATION DES PRÉSENTES CONDITIONS

Le détenteur reconnaît que la caisse peut, sans préavis et unilatéralement, modifier les présentes conditions et l'en aviser par des avis affichés aux divers emplacements des appareils accessibles gérés par une caisse ou diffusés par l'entremise de ces derniers (ex.: diffusion d'un message). Le détenteur peut obtenir copie de cet avis ou des conditions révisées en s'adressant à la caisse, qui n'a aucune autre obligation de les lui transmettre.

Une opération effectuée par le détenteur par l'entremise de sa carte après les modifications équivaudra à l'acceptation de ces modifications.

## 17. AVIS

À l'exception de l'avis devant être transmis en vertu du dernier alinéa de la clause 14, tout avis devant être transmis à la caisse en vertu des présentes peut également l'être au Centre d'assistance Desjardins.

## 18. ANNULATION DE LA CARTE

Le détenteur peut à tout moment annuler sa carte et mettre fin aux présentes en se présentant à la caisse et en signant le formulaire prévu à cette fin.

La caisse peut également en tout temps annuler la carte et mettre fin aux présentes; dans ce cas, elle n'assumera aucune responsabilité à l'égard des pertes qui pourraient en découler.

## 19. CODE DE PRATIQUE

Cette convention a été rédigée en conformité avec le Code de pratique canadien des services de cartes de débit. Un exemplaire du Code est disponible sur demande à la caisse.

<sup>3</sup> À l'exception du paiement de certaines factures effectué à un guichet automatique.

## **BIBLIOGRAPHIE**

### **Lois du Canada**

- *Code criminel*, L.R. 1985, ch. C-46
- *Charte canadienne des droits et liberté*, Partie 1 de la *Loi constitutionnelle de 1982* [annexe B de la *Loi de 1982 sur le Canada*, (1982 R.-U., c. 11)]
- *Loi de l'impôt sur le revenu*, L.R.C. (1985), ch. 1 (5e suppl.);
- *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*, L.R.C. (2000), c. 5
- *Loi sur les banques*, L.C. 1991, ch. 46

### **Lois du Québec**

- *Code civil du Québec*, L.Q. 1991, c.64
- *Code de la sécurité routière*, L.R.Q. c. C-24.2
- *Charte des droits et libertés de la personne*, L..R.Q. c. C-12
- *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, L.R.Q., c. A-2.1
- *Loi sur l'assurance maladie*, L.R.Q. c. A-29
- *Loi sur la protection du consommateur*, L.R.Q., c. P-40.1
- *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*, L.R.Q. c. P-39.1
- *Règlement 634 sur les conditions de fourniture de l'électricité*, LRQ, c. H-5 a. 22.0.1

### **URL**

- Agence de la consommation en matière financière du Canada,  
<http://fcac-acfc.gc.ca/fra/default.asp>,  
18 mars 2003
- Association des banquiers canadiens, *Protection des consommateurs : les banques et la confidentialité*,  
<http://www.cba.ca/fr/section.asp?fl=3&sl=65&tl=136&docid=>,  
6 mars 2003
- Association Interac, *Protégez votre NIP : foire aux questions*,  
[http://www.interac.org/fr\\_n2\\_53\\_faq.html](http://www.interac.org/fr_n2_53_faq.html),  
7 mars 2003



- Commissaire à la protection de la vie privée du Canada, Fiches d'information (appels téléphoniques, Internet, vol d'identité, numéro d'assurance sociale, télécopieurs, etc.), [http://www.privcom.gc.ca/fs-fi/index\\_f.asp](http://www.privcom.gc.ca/fs-fi/index_f.asp),  
6 mars 2003
- Equifax, *Foire aux questions*,  
[http://www.equifax.com/EFX\\_Canada/consumer\\_information\\_centre/faqs\\_f.html](http://www.equifax.com/EFX_Canada/consumer_information_centre/faqs_f.html),  
6 mars 2003
- Fédération des caisses Desjardins du Québec, *Carte d'accès Desjardins et NIP*,  
[http://www.desjardins.com/www/fr/sf\\_part.nsf/cleunique/Document20032271515417996?opendocument&ouvert=2](http://www.desjardins.com/www/fr/sf_part.nsf/cleunique/Document20032271515417996?opendocument&ouvert=2),  
6 mars 2003
- Gouvernement du Canada (sécurité publique), *Sécurité financière : vol d'identité*,  
[http://securitecanada.ca/link\\_f.asp?category=5&topic=115](http://securitecanada.ca/link_f.asp?category=5&topic=115),  
6 mars 2003
- Gouvernement du Québec (Communication-Québec), *Perte ou vol de cartes*,  
<http://www.perte-cartes.info.gouv.qc.ca/fr/index.asp>,  
13 mars 2003
- Gouvernement du Québec (Communication-Québec), *Remplacer ses cartes, un outil indispensable...*,  
<http://www.comm-qc.gouv.qc.ca/publications/VolCartes.pdf>,  
13 mars 2003
- La Gendarmerie royale du Canada au Québec, *Le Vol d'identité : protégez vos renseignements personnels*,  
[http://www.grcquebecrcmp.com/pages/con\\_p\\_une\\_f/p\\_avril\\_2\\_02\\_f.html](http://www.grcquebecrcmp.com/pages/con_p_une_f/p_avril_2_02_f.html),  
6 mars 2002
- Le Directeur de l'état civil, *Nouvelles mesures de sécurité pour l'émission...*,  
<http://www.etatcivil.gouv.qc.ca/index.htm>,  
5 mars 2003
- Le Protecteur du citoyen, *Les cartes d'identité et la protection de la vie privée*,  
[http://www.ombuds.gouv.qc.ca/fr/publications/rap\\_speciaux/carte/rap9709b.htm](http://www.ombuds.gouv.qc.ca/fr/publications/rap_speciaux/carte/rap9709b.htm),  
6 mars 2003
- Mastercard Canada, *Autodéfense 101*,  
[http://www.mastercard.com/canada\\_fr/education/credit/defense.html](http://www.mastercard.com/canada_fr/education/credit/defense.html),  
10 mars 2003
- Régie de l'assurance maladie du Québec, *Carte perdue, volée ou abîmée*,

<http://www.ramq.gouv.qc.ca/crc/citoyen/carte/perdu.shtml#st2>,

5 mars 2003

- Société de l'assurance automobile du Québec, *Perte ou vol du permis de conduire*,  
[http://www.saaq.gouv.qc.ca/permis/perte\\_vol.html](http://www.saaq.gouv.qc.ca/permis/perte_vol.html),

5 mars 2003

- TransUnion, *Fraud Victim Information*,  
<http://www.transunion.com/content/page.jsp?id=/personalsolutions/general/data/FraudInformation.xml>,

7 mars 2003

- TransUnion, *Information pour les victimes de la fraude*,  
[http://www.tuscores.ca/Personal/index.jsp?locale=fr\\_CA](http://www.tuscores.ca/Personal/index.jsp?locale=fr_CA),

25 mars 2003

- Visa, *Protect your Visa card*,  
<http://www.international.visa.com/ps/products/protect/>,

10 mars 2003