



Refer to [page 26](#) for the English version of the *Online Credit Card Services Agreement*.

La présente Convention relative aux services en ligne (carte de crédit) (telle qu'elle peut être mise à jour, modifiée ou améliorée de temps à autre, la « **Convention** ») entre Vous et Banque Laurentienne énonce les modalités et conditions qui régissent Votre utilisation des Services, des Plateformes et du Site WEB Banque Laurentienne. Banque Laurentienne n'offre pas les Services, les Plateformes ou le Site WEB Banque Laurentienne autrement que conformément aux présentes conditions modalités et aux autres conditions et modalités intégrées par renvoi aux présentes. En utilisant les Services, en accédant aux Plateformes ou le Site WEB Banque Laurentienne, Vous reconnaissez que Vous acceptez les présentes modalités et conditions.

En considération de Banque Laurentienne Vous donnant accès à l'un ou l'autre de Vos comptes par l'intermédiaire des Services, des Plateformes ou du Site WEB Banque Laurentienne, Vous convenez de ce qui suit :

## DÉFINITIONS ET INTERPRÉTATION

### 1. DÉFINITIONS ET INTERPRÉTATION

La présente Convention doit être interprétée conformément au sens courant des mots. Les termes définis utilisés dans la présente Convention, définis au singulier, sont réputés comprendre le pluriel et vice-versa.

« **Achat** » désigne tout bien ou service payé au moyen de la Carte, dont le montant est imputé au Compte.

« **Activité illicite** » désigne toute utilisation ou tentative d'utilisation des Services d'achat en ligne par Vous ou un tiers, agissant seul ou de concert, qui est frauduleuse, non autorisée, faite de mauvaise foi ou autrement inappropriée, que ce soit pour un gain financier ou autrement.

« **Appareil mobile** » désigne un appareil mobile comme un ordinateur, un appareil portatif de poche ou un téléphone, y compris toute forme de téléphone mobile, appareil sans fil ou tout autre appareil électronique que Vous utilisez pour accéder aux Services en ligne.

« **Avance de fonds** » désigne toute avance imputée au Compte et obtenue à la suite de l'utilisation de la Carte à un GA, par téléphone ou par Internet, par l'entremise d'une autre institution financière, d'un Transfert de solde ou de toute autre transaction équivalente à un retrait en espèces, y incluant, sans limitation, les Transactions en quasi-espèces.

« **Banque Laurentienne** » ou « **Nous** », « **Notre** » ou « **Nos** » désigne Banque Laurentienne du Canada.

« **BLCGF** » désigne Banque Laurentienne, ses filiales et ses sociétés affiliées.

« **Carte** » désigne toute carte de crédit Visa\* Banque Laurentienne émise au nom du Titulaire de carte principal, toute carte supplémentaire émise à la demande du Titulaire de carte principal au nom d'un Utilisateur autorisé, ainsi que toute carte de renouvellement ou de remplacement liée au Compte, y compris la version numérique de cette carte fournie par Banque ou utilisée par l'entremise des Services de portefeuille numérique.

« **Centre Télébancaire** » désigne le centre de service à la clientèle de Banque Laurentienne.

« **Code de sécurité** » désigne le code numérique sélectionné par le Titulaire de carte pour autoriser certaines Opérations.

« **Commerçant** » désigne une personne qui Vous vend des biens ou des services et qui reçoit un paiement par l'intermédiaire des Services ou du Site WEB Banque Laurentienne.

« **Commerçant participant** » désigne un Commerçant qui offre les Services d'achat en ligne comme option de paiement en ligne sur le site Web du Commerçant.

« **Compte** » désigne tout compte de carte de crédit Visa\* ouvert au nom du Titulaire de carte principal, que Vous soyez ou non le Titulaire de carte principal ou un Utilisateur autorisé, et que le Compte soit un Compte pour lequel Vous agissez en tant que mandataire, tuteur, représentant temporaire, représentant légal, administrateur de comptes, conseiller, liquidateur, fiduciaire ou à tout autre titre Vous donnant des pouvoirs d'administration du bien d'autrui.

« **Compte externe** » désigne un compte détenu auprès d'une autre institution financière canadienne; d'une personne inscrite auprès de l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières; d'un émetteur de carte; ou d'une entité pouvant devenir membre de Paiements Canada. Il peut s'agir d'un compte à Votre nom ou sur lequel Vous avez le pouvoir d'autoriser indépendamment des opérations.

« **Contaminant** » désigne un virus informatique, un ver, un verrou, une taupe, une bombe à retardement, un cheval de Troie, un programme malveillant furtif, un logiciel espion, un programme de mémorisation de frappe ou tout autre code malveillant ou instruction qui peut modifier, supprimer, endommager, désactiver ou perturber le fonctionnement de tout logiciel ou matériel informatique.

« **Convention relative au compte Visa\*** » désigne les conventions relatives au fonctionnement du Compte, à l'utilisation de la Carte et à toute fonctionnalités supplémentaire, telles que, sans s'y limiter, les modalités et conditions liées aux Plateformes et aux Services de portefeuille numérique, tel qu'elles peuvent être mises à jour, modifiées ou améliorées de temps à autre.

« **Effet** » désigne un chèque, un billet à ordre, une lettre de change ou tout autre effet négociable, et son équivalent électronique, y compris les instructions de paiements électroniques.

« **Émetteur de factures** » désigne une personne qui utilise les Services de transmission électronique pour remettre des factures, Relevés, notifications et ententes à ses clients par voie électronique.

« **GA** » désigne un guichet automatique bancaire, un terminal de point de vente ou tout autre équipement utilisé à des fins d'Opération.

« **Institution financière participante** » désigne une institution financière participant aux Services d'achat en ligne

## 1. DÉFINITIONS ET INTERPRÉTATION (suite)

« **Instructions à distance** » désigne les instructions données à Banque Laurentienne concernant l'exploitation du Compte à distance, à l'aide d'un ordinateur, d'un Appareil Mobile, par l'intermédiaire des Services, du Portail libre-service, d'un courriel ou de tout autre moyen de communication à distance acceptable pour Banque Laurentienne pour exploiter le Compte ou autoriser des Opérations et prendre des dispositions avec Banque Laurentienne.

« **Mot de passe** » désigne la combinaison personnelle de chiffres et/ou de lettres utilisée pour Vous identifier et accéder à un Compte. Le code d'accès secret que Vous utilisez pour contacter Notre Centre Télébancaire, le code numérique que Vous recevez par message texte ou courrier électronique, le mot de passe que Vous utilisez pour accéder au Site WEB Banque Laurentienne, aux Services, aux Plateformes et le Code de sécurité sont des exemples de Mots de passe.

« **Opération** » désigne toute opération traitée à destination ou en provenance du Compte (par exemple des Avances de fonds, des paiements pour des soldes dus, des Achats, le rachat de récompenses, l'inscription d'un Achat à un plan de versements échelonnés, etc.).

« **Plateformes** » désigne les plateformes de services bancaires en ligne de Tiers que Vous devez utiliser pour accéder à Votre Compte par voie électronique et obtenir les Services (y compris l'accès au programme de récompenses applicable), au moyen d'un Appareil mobile.

« **Portail libre-service** » désigne la plateforme en ligne sur laquelle Vous Vous connectez à partir d'un poste fixe ou d'un appareil mobile pour consulter les détails de Votre Compte, effectuer des paiements, accéder aux offres de récompenses, mettre à jour les détails de Votre Compte, ajouter des cartes supplémentaires et bloquer des cartes, entre autres fonctionnalités.

« **Questions de vérification personnelle** » désigne les questions et réponses que Banque Laurentienne pourrait Vous demander pour mieux déterminer Votre identité lorsque Vous accédez aux Services, contactez Notre Centre Télébancaire ou consentez à des Opérations.

« **Règles** » désigne les règlements, les règlements administratifs, les règles et les normes de l'Association canadienne des paiements, également appelée Paiements Canada, ou de tout organisme qui lui succède, en vigueur de temps à autre.

« **Relevés** » désigne les relevés périodiques (mensuels ou à une autre fréquence) de comptes ou de reçus qui Vous sont transmis et qui comprennent les détails de Vos Comptes détenus auprès de Banque Laurentienne, ainsi que les déclarations annuelles.

« **Relevé d'Opération** » désigne un Relevé d'Opération papier délivré mécaniquement, ou une notification écrite générée par ou au nom de Banque Laurentienne, ou un avis d'une Opération en attente ou terminée ou un résumé du solde de Votre Compte, ou qui sont disponibles sous forme de Relevé de Compte ou de solde de Compte lorsque Vous utilisez un Appareil mobile ou un autre Terminal d'accès.

« **Renseignements personnels** » désigne tout renseignement personnel à Votre sujet ou pouvant être utilisé pour Vous identifier. Les Renseignements personnels recueillis par BLCGF varient selon le type de services que Vous détenez et Votre situation particulière et peuvent comprendre, selon le cas :

- a) des renseignements d'identification et de contact, comme Votre nom, Votre numéro d'assurance sociale, Votre date de naissance, Votre sexe, Vos numéros d'identification personnels, Votre état civil, Vos adresses, Vos adresses électroniques, Vos numéros de téléphone (y incluant Votre numéro de téléphone mobile) et Votre signature;
- b) des renseignements de profil, comme Votre identifiant, Vos Mots de passe et Vos préférences en matière de service;
- c) des renseignements financiers, comme Votre revenu, Vos antécédents en matière de crédit et les transactions qui passent par Banque Laurentienne ou d'autres institutions financières;
- d) des renseignements sur Votre emploi, comme le nom de Votre employeur et Vos antécédents professionnels;
- e) des renseignements biométriques, comme une empreinte digitale ou vocale ou une photographie. Pour des fins de clarté, un consentement distinct de la présente Convention sera obtenu de Votre part au moment de la collecte, l'utilisation et la divulgation de Vos renseignements biométriques;
- f) des renseignements sur Votre statut de résident, notamment, selon le cas, Votre adresse permanente;
- g) des renseignements sur Votre navigateur Web, comme le type de navigateur ou l'adresse du site d'où Vous venez;
- h) des renseignements sur Votre appareil, comme le numéro d'identification, le modèle, le système d'exploitation, le statut des avis, les paramètres de confidentialité et authentification encryptée; et
- i) des renseignements sur Votre emplacement et des renseignements découlant de Vos activités sur le Site WEB Banque Laurentienne, comme le modèle de l'appareil, le type de navigateur et l'adresse IP.

BLCGF recueille généralement des Renseignements personnels à partir de Vos activités sur le Site WEB Banque Laurentienne de la manière suivante :

- i. quand Vous fournissez des Renseignements personnels (comme de l'information d'identification et de contact, des renseignements de profil, des renseignements sur le navigateur web, des renseignements sur Votre appareil, des renseignements sur Votre emplacement et des renseignements découlant de Vos activités), par exemple lorsque Vous faites une demande ou que Vous Nous contactez par le biais du Site WEB Banque Laurentienne, lorsque Vous Vous inscrivez à Notre bulletin d'information ou lorsque Vous participez à un concours ou à une promotion de Banque Laurentienne ou lorsque Vous soumettez une demande ou sollicitez un Service, lorsque Vous accédez au Site WEB Banque Laurentienne, la Plateforme ou à Nos Services et que Vous interagissez avec Nous, si Vous décidez de participer à Notre sondage;
- ii. quand Vous fournissez de l'information technique (en utilisant des fichiers témoins), par exemple de l'information concernant Votre visite sur le Site WEB Banque Laurentienne, notamment l'adresse IP de Votre ordinateur et le navigateur utilisé pour consulter le Site WEB Banque Laurentienne, Votre système d'exploitation, la résolution de Votre écran, Votre emplacement, les paramètres de langues des navigateurs, le site d'où Vous venez, les mots clés recherchés (si Vous arrivez d'un moteur de recherche), le nombre de pages consultées, l'information que Vous avez saisie, les publicités que Vous avez vues, etc.;

## 1. DÉFINITIONS ET INTERPRÉTATION (suite)

« **Renseignements sur les achats en ligne** » désigne les coordonnées électroniques, y compris, sans s'y limiter, un numéro de compte, un identifiant de paiement, une adresse électronique ou un numéro de téléphone, utilisées pour envoyer et recevoir de l'argent pour des achats en ligne en utilisant les Services d'achat en ligne.

« **Services** » désigne, lorsque ce terme est utilisé dans la présente Convention, tous les services en ligne, y compris les Opérations et Achats numériques et les Services d'achat en ligne, le Portail libre-service, les Plateformes, les Services d'intégration et d'authentifications et tous les services offerts par le biais du Site WEB Banque Laurentienne, sans distinction.

« **Services d'achat en ligne** » désigne les services de transfert de fonds qui facilitent l'envoi, la demande et la réception de transferts de fonds (en utilisant, notamment, le numéro de compte, l'identifiant de paiement, l'adresse courriel ou le numéro de téléphone) par l'intermédiaire des Services à l'intention des Institutions Financières Participantes et provenant de celles-ci, dont Banque Laurentienne.

« **Service de portefeuille numérique** » désigne tout produit ou service de paiement numérique détenu ou exploité par un tiers qui permet la liaison et l'utilisation de la Carte pour traiter et effectuer avec succès des paiements et des virements au moyen d'un Appareil mobile.

« **Services de transmission électronique** » désigne un service de courrier électronique fourni par Nos Tiers fournisseurs de services qui facilitent la livraison des factures, Relevés, notifications et ententes des Émetteurs de factures à leurs clients à l'aide des Services.

« **Site WEB Banque Laurentienne** » désigne toutes les pages web offertes par Banque Laurentienne (y compris les Plateformes fournies par ses Tiers fournisseurs de services).

« **Terminal d'accès** » désigne tout appareil utilisé pour accéder à Vos comptes, y compris, sans s'y limiter, un GA, un ordinateur, un appareil portatif de poche ou un téléphone, y compris toute forme de téléphone mobile ou d'Appareil mobile.

« **Tiers** » désigne toute personne, entreprise, société, association, organisation ou entité autre que Banque Laurentienne, y compris ses sous-traitants (tel que Financière Brim inc.).

« **Titulaire de carte** » ou « **Vous** » ou « **Vos** » ou « **Votre** » désigne le Titulaire de carte principal et tout Utilisateur autorisé, le cas échéant, qui est autorisé par Banque Laurentienne à utiliser les Services, les Plateformes ou le Site WEB Banque Laurentienne.

« **Titulaire de carte principal** » désigne la personne qui demande à ouvrir un Compte et à recevoir une Carte.

« **Transactions en quasi-espèces** » désigne des achats ou des transactions où le produit ou l'item est représentatif d'espèce tel que, sans limitations, des virements télégraphiques, mandats, paris, billets de loterie, jetons de casino et des paris hors-piste.

« **Transfert de solde** » désigne l'utilisation de la limite de crédit disponible au Compte pour rembourser en tout ou en partie le solde impayé d'une carte de crédit du Titulaire de carte principal émise par une institution financière canadienne éligible.

« **Utilisateur autorisé** » désigne une personne, âgée de 13 ans ou plus, qui a été ajoutée au Compte par Banque Laurentienne, avec l'autorisation et à la demande du Titulaire de carte principal.

« **Vos coordonnées** » désigne toutes les coordonnées, notamment l'adresse postale, l'adresse courriel, le numéro de télécopieur ou le numéro de téléphone que Vous avez fournis et qui ont été acceptés par Banque Laurentienne, par l'intermédiaire desquelles Banque Laurentienne peut Vous donner un avis écrit.

## 2. CHAMP D'APPLICATION

Banque Laurentienne Vous accorde une licence non exclusive et non transférable à utilisateur unique (non simultanée) pour accéder au Site WEB Banque Laurentienne et l'utiliser, ainsi que les Plateformes et les Services, pour un usage personnel seulement. La licence Vous autorise à utiliser le logiciel pour accéder au Site WEB Banque Laurentienne et l'utiliser, afin d'utiliser les services, fonctions, fonctionnalités, contenus et/ou renseignements mis à Votre disposition par Banque Laurentienne sur le Site WEB Banque Laurentienne ou les Plateformes, ou dans le cadre des Services. Vous ne pouvez pas céder cette licence à moins d'avoir obtenu un accord écrit de Banque Laurentienne. Ni Banque Laurentienne ni aucun de ses Tiers fournisseurs de services n'ont l'obligation de fournir de formation, de services de maintenance ou d'autre assistance à l'égard du logiciel à moins d'être tenus de le faire en vertu de la loi.

## 3. UTILISATION DES SERVICES

Vous pouvez obtenir les Services par l'entremise des Plateformes et leur usage pour accéder au Compte et pour autoriser et approuver les Opérations que Banque Laurentienne peut autoriser de temps à autre, à compter du jour où Vous acceptez les présentes modalités. Vous ne devez pas utiliser les Services pour autoriser des Opérations sur un Compte qui nécessitent par ailleurs plus d'une autorisation (c.-à-d. qui nécessitent plusieurs signatures) à moins qu'une autorisation préalable par écrit ne soit obtenue et avec Notre approbation. Nous pouvons, de temps à autre, ajouter ou supprimer certains types d'utilisation autorisés ou Services offerts.

Dans le cadre des Services, Vous convenez de fournir des renseignements véridiques, exacts, à jour et complets sur Vous, le Compte et tout Compte externe lorsque Banque Laurentienne en fera la demande. De plus, Vous acceptez d'aviser Banque Laurentienne de tout changement apporté à ces renseignements dans un délai raisonnable.

## 4. DISPONIBILITÉ DES SERVICES

Vous reconnaissez que la disponibilité des Services, des Plateformes et du Site WEB Banque Laurentienne dépend de systèmes de télécommunications, de matériel informatique, de logiciels et d'autre équipement, notamment de l'équipement appartenant à Banque Laurentienne et à des Tiers, et qu'il n'y a aucune garantie ou obligation de fournir un service continu ou ininterrompu. Banque Laurentienne et ses Tiers fournisseurs de services ne sont pas responsables des coûts, des pertes, des dommages, des blessures, des inconforts ou des retards de quelque nature que ce soit, qu'ils soient directs, indirects, spéciaux ou consécutifs, que Vous pourriez subir de quelque manière que ce soit en raison de ce qui suit :

#### 4. DISPONIBILITÉ DES SERVICES (suite)

- i. de Services non continus ou interrompus ou le fait que Banque Laurentienne ou ses Tiers fournisseurs de services fournissent ou omettent de fournir les Services, Plateformes et le Site WEB Banque Laurentienne, ou leur l'accès, ou le dysfonctionnement ou la défaillance de systèmes de télécommunications, de matériel informatique ou de logiciels, ou d'autres équipements ou d'autres dysfonctionnements ou perturbations techniques pour quelque raison que ce soit;
- ii. les Services, Plateformes et le Site WEB Banque Laurentienne ne sont pas conformes à toute exigence légale ou réglementaire applicable; et
- iii. les Services, Plateformes ou le Site WEB Banque Laurentienne ne respectent pas les lois sur la protection des consommateurs ou une législation similaire; Banque Laurentienne ou ses Tiers fournisseurs de services ne sont pas non plus responsables des messages perdus, incomplets, illisibles, mal acheminés, interceptés ou volés, ou des transmissions échouées, incomplètes, brouillées ou retardées, ou des défaillances en ligne (collectivement, « **Réclamations** »), même si Vous avez informé Banque Laurentienne de telles conséquences. Vous dégagez Banque Laurentienne et ses Tiers fournisseurs de services de toute responsabilité et les indemnisez à l'égard de toute Réclamation.
  - Vous ne pouvez pas tenir ni Banque Laurentienne ni ses Tiers fournisseurs de services responsable des retards, dommages ou inconforts causés par la défaillance ou le dysfonctionnement des Services, des Plateformes, du Site WEB Banque Laurentienne Banque, des services offerts par des Tiers, ou par Votre incapacité à accéder au service en question. Vous devez régler directement avec une société de facturation toute réclamation ou tout différend relatif à une Opération. La Banque Laurentienne n'est pas, ni ne sont ses Tiers fournisseurs de services, responsables du défaut d'une société de facturation de consigner le paiement de toute facture que Vous avez effectué au moyen de ces Services, ni des frais supplémentaires, y compris les pénalités d'intérêt ou les frais de retard, imputés par une société de facturation.
  - En aucun cas Banque Laurentienne ou Tiers fournisseurs de services ne seront tenus responsable envers Vous ou toute autre personne de quelque dommage que ce soit (notamment les dommages, pertes ou dépenses directs ou indirects, spéciaux, accessoires ou consécutifs, exemplaires ou punitifs) découlant des Services, des Plateformes ou du Site WEB Banque Laurentienne ou de leur utilisation ou de l'incapacité de les utiliser, ou de quelque défaut de performance, erreur, omission, interruption, défaut, retard de fonctionnement ou de transmission, virus informatique, Contaminant ou panne de ligne ou de système, perte de données, utilisation ou reproduction non autorisée des Services, des Plateformes ou du Site WEB Banque Laurentienne ou de l'information ou autrement, même si Banque Laurentienne ou ses représentants sont informés de la possibilité de tels dommages ou de telles pertes ou dépenses.
  - Vous reconnaissez et acceptez que Nous ne serons pas responsables envers Vous de toute perte que Vous pourriez subir, y compris si Votre Appareil mobile est perdu ou volé

#### 5. AUTORISATION D'OPÉRATIONS

Vous reconnaissez et acceptez que :

- a) l'utilisation du Mot de passe pour autoriser une Opération constitue l'autorisation de cette Opération au même titre que si Vous aviez donné l'autorisation en personne ou d'une autre manière prévue ou permise par la Convention relative au compte Visa\*\*;
- b) Vous serez lié par chacune de ces Opérations; et
- c) une fois que le Mot de passe a été utilisé pour autoriser une Opération, l'Opération ne peut être révoquée ni contremandée.

Vous donnez à Banque Laurentienne l'autorisation et l'instruction irrévocables de débiter ou de créditer, selon le cas, le montant de toute Opération au Compte, ainsi que les frais de service, autorisés au moyen du Mot de passe, d'une authentification biométrique ou de questions et réponses de sécurité, de Questions de vérification personnelle et de réponses, ou du Code de sécurité, en personne par Vous, ou de toute autre manière prévue ou permise par la Convention relative au compte Visa\*, conformément aux pratiques normales de Banque Laurentienne, qui peuvent être modifiées de temps à autre sans préavis.

#### 6. CONFIDENTIALITÉ

Nous pouvons Vous attribuer ou Vous demander de sélectionner et d'utiliser un Mot de passe, des Questions de vérification personnelle et un Code de sécurité relativement à la présente Convention. Vous convenez de préserver la confidentialité du Mot de passe, des Questions de vérification personnelle et du Code de sécurité et de ne les révéler qu'aux mandataires ou dirigeants autorisés de Banque Laurentienne lorsque Nous l'exigeons. Vous convenez de prendre des mesures raisonnables pour protéger le caractère confidentiel de Votre Mot de passe, de Vos Questions de vérification personnelle et de Votre Code de sécurité, et Vous ne serez aucunement négligent. Vous convenez de ne pas enregistrer le Mot de passe, les Questions de vérification personnelle ou le Code de sécurité dans quelque format ou support que ce soit. Vous pouvez modifier le Mot de passe, les Questions de vérification personnelle ou le Code de sécurité à tout moment. Vous convenez de modifier le Mot de passe, les Questions de vérification personnelle ou le Code de sécurité si Nous l'exigeons. Vous reconnaissez que le Mot de passe, les Questions de vérification personnelle et le Code de sécurité doivent être changés si un changement est apporté aux personnes autorisées à fournir des Instructions à distance relativement au Compte.

Vous êtes responsable de toute utilisation du Mot de passe, des Questions de vérification personnelle et du Code de sécurité, et de toutes les Opérations sur le Compte autorisées à l'aide des Services.

Vous reconnaissez que Nous pouvons, de temps à autre, mettre en œuvre des mesures de sécurité supplémentaires, et Vous respecterez toutes les instructions et procédures émises par Banque Laurentienne à l'égard de ces mesures de sécurité. Vous êtes conscient des risques liés aux courriels, aux appels téléphoniques et aux messages textes non sollicités de la part de personnes qui prétendent être des représentants de Banque Laurentienne.

## 6. CONFIDENTIALITÉ (suite)

Vous convenez de ne pas fournir de renseignements confidentiels ou personnels (y compris Votre Mot de passe, Vos Questions de vérification personnelle, Votre Code de sécurité, Vos Coordonnées ou Vos réponses aux questions de sécurité) dans le cadre de ces communications non sollicitées et Vous ne fournirez des renseignements confidentiels ou personnels que dans le cadre de communications amorcées par Banque Laurentienne, que ce soit par l'intermédiaire du Site WEB banque Laurentienne ou par l'intermédiaire de Nos coordonnées publiées, comme elles sont indiquées sur le Site WEB Banque Laurentienne.

Si Vous divulguez le Mot de passe ou Code de sécurité à un Tiers, et si Nous prenons connaissance de cette divulgation, Nous pouvons, à Notre entière discrétion, renoncer aux exigences de confidentialité décrites au présent article 6 (Confidentialité). Nonobstant toute telle renonciation, Vous reconnaissez et convenez que Vous demeurez responsable de toute utilisation du Mot de passe et du Code de sécurité par le tiers.

Vous ne sélectionnez pas une combinaison évidente de chiffres pour Votre Mot de passe et Code de sécurité (par exemple adresse, numéro de carte, numéro de Compte, numéro de téléphone, date de naissance ou numéro d'assurance sociale) ni n'utiliserez un Mot de passe, des Questions de vérification personnelle ou un Code de sécurité déjà utilisés ou un numéro de carte ou de compte bancaire. Votre Mot de passe ou Code de sécurité, ainsi que Vos Questions de vérification personnelle doivent être uniques et difficiles à obtenir par les autres. Vous ne devez jamais sélectionner un Mot de passe, des Questions de vérification personnelle ou un Code de sécurité identiques à Vos numéros d'identification personnels.

Vous devez traiter le Code de sécurité utilisé pour autoriser toute Opération par l'intermédiaire de l'Appli Banque Laurentienne avec le même soin et en respectant les mêmes obligations de confidentialité que dans le cas de Votre numéro d'identification personnel (« NIP »).

Avisez immédiatement Banque Laurentienne de toute activité suspecte ou si Vous pensez que le Mot de passe, les Questions de vérification personnelle ou le Code de sécurité ont été compromis, par téléphone en communiquant avec le Centre Télébancaire (514 252-1846 (région de Montréal) ou sans frais au 1 800 252-1846, sept jours sur sept entre 8 h et 20 h (heure de l'Est); et l'avis prendra effet immédiatement. Dans ce cas, Vous acceptez également de prendre les mesures nécessaires pour changer Votre Mot de passe ou Code de sécurité selon les directives reçues de Banque Laurentienne.

## 7. INSTRUCTIONS À DISTANCE

Lorsque Banque Laurentienne le permet, Vous pouvez fournir des Instructions à distance à n'importe quelle succursale de Banque Laurentienne, selon ce qui est autorisé par Banque Laurentienne, en appelant immédiatement Notre Centre Télébancaire au 514 252-1846 (région de Montréal) ou sans frais au 1 800 252-1846, sept jours sur sept entre 8 h et 20 h (heure de l'Est); ou en ligne par l'intermédiaire du Portail libre-service. Les Instructions à distance peuvent concerner le Compte ou d'autres Opérations et ententes effectuées dans cette succursale ou avec celle-ci.

Banque Laurentienne peut, sans y être tenue, donner suite aux Instructions à distance reçues en Votre nom, accompagnées du Mot de passe, des Questions de vérification personnelle ou du Code de sécurité requis, le cas échéant, dans la même mesure que si les Instructions à distance étaient des instructions écrites remises à Banque Laurentienne par la poste et signées par Vous, la personne autorisée à faire des opérations dans le compte. Toutes ces Instructions à distance sont considérées comme authentiques. Vous reconnaissez et convenez que toute opération ou Opération effectuée au moyen de Votre Mot de passe, de Vos Questions de vérification personnelle ou de Votre Code de sécurité indique que Vous consentez à ces Opérations, comme si l'opération était autorisée par écrit, et que, par conséquent, elle n'a pas à faire l'objet d'autres vérifications par Banque Laurentienne. De plus, Vous convenez que les Opérations effectuées au moyen de Votre Mot de passe, de Vos Questions de vérification personnelle ou de Votre Code de sécurité, qu'elles soient effectuées par Vous-même ou par un tiers, avec Votre consentement ou à Votre connaissance ou non, Vous lient et Vous rendent responsable envers Banque Laurentienne tant que Banque Laurentienne n'a pas été informée d'une violation de la confidentialité de Votre Mot de passe, de Vos Questions de vérification personnelle ou de Votre Code de sécurité.

La Banque Laurentienne peut, à son entière discrétion, agissant raisonnablement, retarder ou refuser d'agir à l'égard d'Instructions à distance.

Les Instructions à distance ne sont réputées reçues par Banque Laurentienne que lorsqu'elles sont effectivement reçues et portées à l'attention d'un dirigeant autorisé, d'un mandataire ou d'une entreprise de traitement de Banque Laurentienne qui est en mesure d'y donner suite et de les mettre en œuvre.

Les Instructions à distance peuvent être transmises à Banque Laurentienne au numéro de téléphone ou à l'adresse courriel que Nous avons fournie, ou à tout autre numéro de téléphone ou toute autre adresse courriel que Nous pouvons Vous communiquer au moyen d'un avis écrit, ou en ligne par l'intermédiaire du Portail libre-service ou du Site WEB Banque Laurentienne. Toute personne qui prétend être le Titulaire de carte peut agir seul et fournir des Instructions à distance à Banque Laurentienne, même si deux signatures ou plus sont par ailleurs requises pour faire des Opérations sur le Compte. La Banque Laurentienne, agissant raisonnablement, est en droit de supposer que toute personne s'identifiant comme Vous est en fait Vous, et peut s'y fier, et Nous pouvons donner suite aux Instructions à distance fournies par une telle personne comme étant pleinement autorisées par Vous, même si ce n'est pas le cas. Toutes les Instructions à distance données à Banque Laurentienne en Votre nom Vous lieront. Si le Titulaire de carte ne souhaite pas autoriser les Instructions à distance, il ne devrait pas s'abonner aux Services.

Si Vous choisissez d'envoyer par courriel les Instructions à distance à la BLC par un moyen non sécurisé, Vous le faites à Vos propres risques.

L'abonnement aux Services et l'utilisation de ceux-ci constitueront la preuve de Votre acceptation des modalités de la présente Convention.

En Vous abonnant à ces Services, Vous aurez accès aux Services pour faire certaines opérations au moyen d'un réseau informatique ou d'un téléphone mobile en utilisant un numéro d'accès et un mot de passe confidentiels.

## 8. VÉRIFICATION ET ACCEPTATION DES OPÉRATIONS PAR BANQUE LAURENTIENNE

Toutes les Opérations sont soumises à la vérification et à l'acceptation de Banque Laurentienne et, si elles ne sont pas acceptées, ou si elles sont acceptées mais qu'il est établi ultérieurement qu'elles sont erronées ou autrement inappropriées ou non autorisées, Banque Laurentienne peut, sans y être tenue, les annuler. La vérification peut avoir lieu à une date ultérieure à celle à laquelle Vous avez autorisé l'Opération, ce qui peut avoir une incidence sur la date de l'Opération. Nonobstant toute autre disposition des présentes, si, à tout moment, Banque Laurentienne, agissant raisonnablement, détermine qu'un crédit porté au Compte ou pouvant être lié au Compte a été effectué par erreur ou sur la base d'une erreur de fait ou résulte d'une fraude ou d'un comportement illicite, Nous pouvons suspendre le crédit et annuler le crédit et tout intérêt applicable.

## 9. RELEVÉS DE L'INSTITUTION FINANCIÈRE

Qu'un Relevé d'Opération soit émis ou non, il est de Votre responsabilité de vérifier que toutes les Opérations ont été correctement exécutées en vérifiant les Relevés périodiques ou en examinant Vos Relevés d'Opération. Si un tel relevé est envoyé par la poste, si Vous n'avez rien reçu dans les dix (10) jours suivant la fin de la période applicable, Vous Vous engagez à aviser rapidement Banque Laurentienne de la situation. En l'absence de preuve contraire, Nos relevés sont définitifs à toutes fins, y compris dans le cadre d'un litige, relativement aux instructions que Vous avez données à Banque Laurentienne au moyen de l'utilisation de la Carte ou des Services, au contenu de toute sommes ou avances de Votre Compte à un GA, au retrait, au dépôt ou au transfert effectué au moyen de la Carte ainsi qu'à toute autre question se rapportant à l'état des Comptes ou des Opérations entre Vous et Banque Laurentienne. Nos relevés à l'égard de toutes les Opérations seront considérés comme étant exacts et seront concluants et Vous lieront. Toutes les Opérations apparaîtront sur les Relevés de compte réguliers du Compte.

Si Vous croyez ou soupçonnez que les relevés de Banque Laurentienne contiennent une erreur ou une omission, ou reflètent une activité non autorisée sur le Compte, Vous devez vérifier l'exactitude de chaque Relevé et aviser Banque Laurentienne par écrit et dans les trente (30) jours suivant la remise ou l'envoi du relevé, ou dans les cinq (5) jours dans le cas des Services, de toute inscription qui semble erronée ou de toute irrégularité concernant le Relevé. À l'expiration de ce délai, Vous serez réputé avoir reconnu de façon définitive que toutes les charges déclarées sur les relevés sont exacts et justifiés et que le relevé contient les crédits. Banque Laurentienne est libérée, à la fin de ce délai, de toute réclamation de Votre part à l'égard des entrées faites ou qui auraient dû être faites dans le relevé sous réserves de sommes ayant été créditées au Compte par erreur. L'enregistrement des opérations bancaires électroniques sur un support informatique constitue une preuve concluante de ces opérations bancaires et Vous lie en cas de différend ou de poursuite avec Banque Laurentienne. Une copie de tout message par courriel ou autre Instruction à distance ou les notes de Banque Laurentienne relativement à toute Instruction à distance donnée par téléphone peuvent être déposées en preuve dans le cadre de toute procédure judiciaire, comme s'il s'agissait d'un document original signé par Vous. Vous ne Vous opposerez pas à l'admission en preuve des registres de Banque Laurentienne ou de ses Tiers fournisseurs de services dans le cadre d'une procédure judiciaire au motif que ces registres ne sont pas des originaux, ne sont pas écrits, constituent du ouï-dire ou sont des documents contenant de l'information extraite d'un ordinateur, et tous ces registres constitueront une preuve concluante des Instructions à distance en l'absence de preuve documentaire enregistrée à l'effet contraire.

Cela s'applique également aux points et aux remises en argent obtenus conformément aux modalités applicables. Une microfiche ou autre copie d'une facture, d'un Relevé d'Avance de fonds, d'un Transfert de solde ou, de toute somme due ou de tout autre document relatif à une Opération constituera une preuve suffisante de Votre responsabilité.

## 10. LIENS HYPERTEXTES

Les liens vers des sites Web externes accessibles à partir du Site WEB Banque Laurentienne, des Plateformes ou des Services (ou des références à des produits, services ou publications autres que ceux de la BLC) ne sont fournis qu'à des fins de commodité et sont à Vos risques. Banque Laurentienne n'assume aucune responsabilité à l'égard de ces autres sites Web, de leur contenu ou de l'utilisation des services de Tiers. Aucune garantie, expresse ou implicite, n'est fournie relativement aux produits, services ou informations offerts ou fournis par des Tiers en raison d'informations, de matériel ou de contenu mentionnés ou inclus sur le Site WEB Banque Laurentienne, sur les Plateformes ou les Services ou qui y sont reliés par des liens. Ces produits, services ou informations ne font pas l'objet d'une enquête, d'une vérification, d'une surveillance ou d'une approbation de la part de Banque Laurentienne. Les liens sont fournis à des fins de commodité seulement, et Vous assumez tous les risques découlant de l'accès à ces autres sites Web ou services de Tiers ou de leur utilisation.

Vous reconnaissez que tous ces autres sites Web et services de Tiers sont indépendants de ceux de Banque Laurentienne et peuvent être assujettis à des conventions distinctes qui régissent leur utilisation.

Il Vous incombe de prendre les précautions nécessaires pour détecter d'éventuels virus ou d'autres Contaminants et de Vous assurer que tout logiciel auquel Vous accédez par l'un des liens proposés sur le Site WEB Banque Laurentienne, les Plateformes ou les Services est compatible avec Votre ordinateur. Vous devez également Vous assurer que Vous disposez de copies de sauvegarde à jour de tout le contenu de Votre disque dur avant d'installer un logiciel téléchargé à partir de ces liens.

## 11. OPÉRATIONS PAR TÉLÉPHONE

Vous êtes autorisé par Banque Laurentienne à effectuer diverses Opérations par téléphone. Lorsque Vous communiquez avec Banque Laurentienne par téléphone, Banque Laurentienne peut enregistrer la conversation.

Tous les documents portant Votre signature, toutes les Opérations et demandes effectuées ou transmises par un système de télécommunications (par exemple téléphone, télécopie, outils de messagerie sécurisée, câble, etc.) auront les mêmes conséquences juridiques qu'un document, une Opération ou une demande portant Votre signature originale.

## 12. RESPONSABILITÉ POUR ERREURS ET OMISSIONS

Si Banque Laurentienne commet une erreur ou une omission dans l'enregistrement ou le traitement d'une Opération, Banque Laurentienne n'est responsable du montant de l'erreur ou de l'omission (y compris les notifications manquées ou retardées) que si Vous n'avez pas causé ou contribué à l'erreur ou à l'omission de quelque manière que ce soit, que si Vous êtes conformé à la présente Convention et à la Convention relative au compte Visa\*, et avez donné un avis écrit à Banque Laurentienne dans le délai prévu dans la Convention relative au compte Visa\*, et dans la mesure où la responsabilité n'est pas autrement exclue par la présente Convention ou la Convention relative au compte. Si Vous avez donné un tel avis, la responsabilité maximale de Banque Laurentienne est limitée au montant de l'erreur ou de l'omission. Nous ne serons en aucun cas responsable d'un retard, d'un inconvénient, de coûts, d'une perte ou de dommages (qu'ils soient directs, spéciaux, indirects, exemplaires ou consécutifs), quels qu'ils soient, causés par une telle erreur ou omission ou découlant de celle-ci.

## 13. EXCLUSION DE LA RESPONSABILITÉ DE BANQUE LAURENTIENNE

Nous ne sommes pas responsables des pertes ou des dommages subis ou encourus par Vous, sauf dans la mesure où ils sont causés par une négligence grave ou une faute lourde ou intentionnelle de la part de Banque Laurentienne et, dans un tel cas, Nous ne serons pas responsables des dommages indirects, spéciaux, consécutifs, ou des dommages exemplaires (y compris, sans s'y limiter, la perte de profits), quelle que soit la cause de l'action et même si Nous avons été informés de la possibilité de tels dommages. En aucun cas Nous ne serons responsables des coûts, des pertes ou des dommages (directs, indirects, spéciaux ou consécutifs) subis par Vous et causés par ce qui suit :

- a) les actes ou le défaut d'agir de Votre part ou de celle d'un Tiers (et aucun Tiers ne sera considéré agir comme mandataire de Banque Laurentienne à moins d'y être expressément autorisé à cette fin);
- b) les inexactitudes dans les renseignements que Vous Nous fournissez, notamment en cas de transmission manquée, dupliquée ou erronée d'Instructions à distance;
- c) des erreurs, des omissions, des inexactitudes ou d'autres irrégularités concernant ou contenues dans i) des données ou des renseignements (y compris les mots de passe et/ou les réponses aux questions de vérification personnelle nécessaires pour avoir accès aux renseignements d'une autre institution financière) que Vous avez donnés à Banque Laurentienne ou à un Tiers prestataire de services (y compris Votre omission de mettre ces renseignements à jour); et ii) des données ou des renseignements (y compris tout document) que Vous a fournis un Tiers;
- d) les communications non sécurisées qui sont inexactes, interceptées, examinées ou modifiées par d'autres personnes;
- e) tout retard ou toute incapacité à accéder aux Services ou aux services de Tiers ou à les utiliser (y compris les frais tels que les frais de retard ou les intérêts supplémentaires que Vous pourriez avoir à payer à un Tiers);
- f) Votre incapacité i) à recevoir ou à visualiser un document qui Vous a été présenté, ou ii) à recevoir une notification Vous informant qu'un document Vous a été présenté, et Banque Laurentienne ne sera aucunement responsable de tout délai, dommage ou inconvénient qu'une telle incapacité pourrait occasionner, ni du paiement de frais tels que des frais de retard, des pénalités ou des intérêts que Vous devez verser à un émetteur;
- g) le défaut par Banque Laurentienne d'exécuter ou de remplir l'une de Nos obligations envers Vous, en raison de toute cause indépendante de Notre volonté, tout dysfonctionnement de système ou toute défaillance technique; ou
- h) l'utilisation falsifiée, non autorisée ou frauduleuse de Services, ou des instructions ou d'Effets falsifiés, non autorisés ou frauduleux, ou l'altération matérielle d'une instruction, y compris les Instructions à distance.

## GARANTIE DE SÉCURITÉ

### 14. GARANTIE DE SÉCURITÉ

Services bancaires en ligne en toute sérénité. Notre Garantie de sécurité garantit que Vous recevrez un remboursement complet si une activité non autorisée a lieu sur Votre Compte, à condition que Vous ayez respecté Vos responsabilités décrites dans la présente Convention. Une activité non autorisée signifie une Opération qui a été effectuée dans Votre Compte par l'intermédiaire des Services ou sur les Plateformes ou sur le Site WEB Banque Laurentienne sans Votre permission, autorisation ou connaissance et où il peut être établi que Vous êtes victime de fraude, de vol ou de coercition. Banque Laurentienne ne Vous fournira aucune indemnisation en vertu de cette Garantie de sécurité ni ne sera autrement responsable envers Vous de toute perte ou tout dommage indirect, y compris la perte de revenus ou de bénéfices, la perte économique, la perte accidentelle, indirecte ou consécutive, résultant directement ou indirectement d'une activité non autorisée dans Votre Compte, même si Nous avons été informés de la possibilité de tels dommages.

Banque Laurentienne a ajouté un certain nombre de mesures de sécurité strictes afin d'offrir un environnement bancaire hautement sécuritaire, comme en témoigne la mise en œuvre d'un système d'authentification multifactorielle. Ce système comprend Votre Mot de passe, Votre Code de sécurité, Vos Questions de vérification personnelle et le code numérique unique que Vous recevez par message texte ou courrier électronique, Votre Code de sécurité, l'utilisation du chiffrement pour les Opérations en ligne et la fin automatique de Vos sessions bancaires en ligne et par téléphone après quelques minutes d'inactivité. Pour Vous permettre d'effectuer Vos opérations bancaires en ligne et mobiles en toute sérénité, Banque Laurentienne offre également une garantie de remboursement si une Opération bancaire non autorisée et frauduleuse est traitée via les Services ou le Site WEB Banque Laurentienne.

Recommandations de sécurité pour l'environnement bancaire en ligne :

- choisissez un Mot de passe, des questions de vérification personnelle et un Code de sécurité forts et ne les partagez avec personne;
- utilisez la version la plus récente de Votre navigateur Web préféré (p. ex. Google Chrome, Safari);
- installez un pare-feu et un antivirus efficaces sur Votre ordinateur, Votre Terminal d'accès ou Votre Appareil mobile et faites des mises à jour de ce logiciel régulièrement;

#### 14. GARANTIE DE SÉCURITÉ (suite)

- assurez-Vous d'utiliser une version prise en charge de Votre système d'exploitation (Windows, Mac OS, iOS, Android, etc.) et installez toutes les mises à jour de sécurité disponibles pour Votre système d'exploitation. Vous pouvez configurer Windows ou Mac OS, iOS ou Android pour vérifier automatiquement ces mises à jour;
- ne fournissez pas de Renseignements personnels en utilisant le Wi-Fi public, car la connexion pourrait ne pas être sécurisée. Vous devriez toujours utiliser une connexion HTTPS sécurisée lorsque Vous effectuez des opérations bancaires en ligne;
- ne répondez jamais à des courriels ou des appels téléphoniques qui Vous demandent des informations confidentielles sur Vous-même ou l'un de Vos produits Banque Laurentienne, comme Votre NIP, Mot de Passe, Code de sécurité, Votre nom d'utilisateur, Vos numéro de compte, Vos Questions de vérification personnelle et réponses et Vos numéros de Compte, etc. Nous ne demanderons jamais de tels renseignements par voie électronique ou par téléphone sans Votre consentement ou à Votre insu; et
- videz régulièrement le cache de Votre navigateur Web.

Recommandations de sécurité pour les services bancaires mobiles :

- assurez-vous que Votre Appareil mobile dispose d'un Mot de passe, d'un Code de sécurité ou d'une authentification biométrique et que le verrouillage automatique de l'écran est activé;
- ne stockez pas Votre nom d'utilisateur ou Votre Mot de passe, Vos Questions de vérification personnelle ou Votre Code de sécurité pour les services mobiles sur Votre Appareil mobile;
- utilisez Votre propre Appareil mobile pour les services bancaires en ligne, n'utilisez pas d'appareils partagés;
- lorsque Vous utilisez une connexion Wi-Fi, utilisez des réseaux ou des fournisseurs de services Wi-Fi de confiance et standard et activez la protection de sécurité telle que Wi-Fi Protected Access (WPA), si possible;
- déconnectez-Vous toujours après avoir terminé une session de services bancaires mobiles et ne laissez pas Votre Appareil mobile sans surveillance après Vous être connecté aux services bancaires mobiles;
- il est recommandé d'utiliser le clavier standard de Votre Appareil mobile, mais si Vous avez besoin d'un clavier virtuel personnalisé, veuillez Vous assurer d'utiliser une source fiable;
- utilisez les navigateurs par défaut ou les navigateurs de grands fabricants reconnus (Google, Microsoft, Firefox) et faites preuve de prudence lorsque Vous téléchargez de nouveaux navigateurs à partir d'autres sources;
- ne modifiez pas le système d'exploitation de Votre Appareil mobile, car cela pourrait compromettre la sécurité;
- utilisez seulement les boutiques d'application standard (Google Play<sup>MC</sup> ou App Store<sup>MS</sup>) pour télécharger des applications sur Votre Appareil mobile;
- n'installez que le nombre minimum requis d'applications de fabricants de confiance. Limitez avec soin les permissions des applications pour réduire l'accès aux données sur Votre appareil;
- tenez le système d'exploitation de Votre Appareil mobile à jour avec la plus récente version et installez les correctifs; et
- installez des logiciels antivirus et anti-espions sur Votre Appareil mobile lorsqu'il est possible de le faire et tenez-les à jour.

Responsabilité partagée. Afin de bénéficier de la tranquillité d'esprit offerte par Notre garantie de remboursement en cas de fraude, prenez les mesures de sécurité suivantes :

- protégez soigneusement la confidentialité de Vos nom(s) d'utilisateur, Votre Mot de passe, Vos Questions de vérification personnelle et Vos Codes de sécurité lorsque Vous configurez Votre profil dans les Services, le Portail libre-service et sur le Site WEB Banque Laurentienne;
- contactez immédiatement Banque Laurentienne si Vous soupçonnez que quelqu'un a découvert Votre Mot de passe, Vos Questions de vérification personnelle ou Votre Code de sécurité ou si Votre Compte présente des preuves de perte, de vol, d'utilisation abusive ou de toute autre Opération suspecte que Vous n'avez pas autorisée;
- vérifiez sur une base régulière toutes les Opérations figurant sur Votre Relevé mensuel, Vos registres ou Votre historique d'activité de Compte en ligne. En cas de divergence, veuillez communiquer immédiatement avec Nous par l'intermédiaire de Notre Centre Téléservice au 514 252-1846 (région de Montréal) ou sans frais au 1 800 252-1846, sept jours sur sept, de 8 h à 20 h (heure de l'Est); ou à Votre succursale BLC. Veuillez noter qu'après 30 jours à compter de la date de Votre relevé ou de Votre dossier, toutes les Opérations seront réputées exactes, car Nous supposerons qu'elles auront été vérifiées par Vous;
- coopérez pleinement et fournissez tous les renseignements et prenez toutes les mesures que Banque Laurentienne demande raisonnablement dans le cadre d'une enquête sur une activité non autorisée présumée;
- respectez les modalités de la présente Convention. Les modalités se trouvent sur les Plateformes et sur le Site WEB Banque Laurentienne;
- terminez Votre session de services bancaires en ligne en Vous déconnectant systématiquement des Plateformes; et
- adoptez les recommandations de sécurité indiquées dans la présente Convention afin de rendre Votre environnement bancaire en ligne et mobile plus sûr.

## 14. GARANTIE DE SÉCURITÉ (suite)

Banque Laurentienne ne sera pas tenue de Vous rembourser en vertu de cette Garantie de sécurité si elle a des raisons de croire que Vous :

- avez partagé Votre Mot de passe, Vos Questions de vérification personnelle ou Votre Code de sécurité avec toute autre personne, ou Vous avez fait preuve de négligence dans la préservation de la confidentialité de Votre Mot de passe, de Vos Questions de vérification personnelle ou de Votre Code de sécurité;
- n'avez pas pris de précautions raisonnables pour empêcher toute activité non autorisée (voir les conseils ci-dessus);
- avez accédé aux Services, aux Plateformes ou au Site WEB Banque Laurentienne en utilisant un ordinateur dont Vous aviez des raisons de croire qu'il contenait un logiciel corrompu, vulnérable, infecté ou modifié susceptible de compromettre la sécurité de l'ordinateur; ou
- avez omis de Nous contacter dès que Vous avez pris connaissance de la perte ou de la compromission de Votre nom d'utilisateur, Votre Mot de passe, Vos Questions de vérification personnelle ou Votre Code de sécurité pour Vos services bancaires en ligne ou mobiles ou si Vous soupçonnez qu'une activité non autorisée a eu lieu sur Votre ou Vos Comptes.

Pour signaler un problème avec Votre Compte ou pour de plus amples renseignements concernant la Garantie de sécurité, veuillez communiquer avec Nous par l'intermédiaire de Notre Centre Télébancaire au 514 252-1846 (région de Montréal) ou sans frais au 1 800 252-1846, sept jours sur sept, entre 8 h et 20 h (heure de l'Est).

Nous pouvons modifier les modalités de la Garantie de sécurité ou la révoquer à tout moment sans préavis. En cas d'incompatibilité entre une convention en vigueur et la présente Garantie de sécurité, la présente Garantie de sécurité aura préséance dans la mesure permise par la législation applicable.

## 15. RISQUES ET OBLIGATIONS

À l'exception des pertes causées exclusivement par Notre négligence grave ou faute intentionnelle, et sous réserve des limitations de responsabilité dans la présente Convention ou la Convention relative au compte Visa\*, Vous assumez tous les risques de perte dus à l'utilisation des Services, y compris, sans limitation, le risque de fraude de Tiers. Vous acceptez en outre d'informer immédiatement Banque Laurentienne :

- a) de tout usage inapproprié ou non autorisé, soupçonné ou réel, du Mot de passe, des données biométriques, des Questions de vérification personnelle ou du Code de sécurité; ou
- b) si le Mot de passe, les Questions de vérification personnelle ou le Code de sécurité deviennent connus d'une autre personne que Vous

Vous changerez le Mot de passe, les Questions de vérification personnelle ou le Code de sécurité si l'une des exigences de notification ci-dessus en a) ou b) se présente.

Vous reconnaissez que Vous êtes responsable de toute utilisation du Mot de passe, des Questions de vérification personnelle et du Code de sécurité et que Nous ne sommes pas responsables en cas de défaut de Votre part de Vous conformer à toute partie de la présente Convention. Vous êtes responsable de toute utilisation autorisée et non autorisée, y compris de toutes les Opérations. Vous êtes également responsable de tous les dépôts ou charges frauduleux ou sans valeur effectués sur le Compte. Sans limiter la portée générale de ce qui précède, Vous reconnaissez et convenez expressément que Vous serez lié par toute utilisation du Mot de passe, des Questions de vérification personnelle ou du Code de sécurité par un membre de Votre ménage, qu'il soit autorisé ou non par Vous.

Vous êtes responsable de tous les transferts vers des Comptes liés. Vous assumez tous les risques liés à ces Opérations.

Lorsque Vous avez connaissance de faits qui donnent lieu ou devraient donner lieu à des soupçons que des Opérations ou des instructions concernant le Compte ou des Effets déposés sur le Compte sont frauduleux, non autorisés, contrefaits ou résultent d'une fraude ou d'un comportement illicite, ou sont autrement susceptibles d'être retournés à Banque Laurentienne ou déclarés invalides pour quelque raison que ce soit, Vous avez le devoir de faire des enquêtes raisonnables auprès des parties appropriées sur ces Opérations, instructions ou Effets, selon le cas, afin de déterminer s'ils sont des Opérations, des instructions ou des Effets autorisés valides, selon le cas, avant de négocier ou d'accéder aux fonds tirés de ces Opérations, instructions ou Effets, et de divulguer à Banque Laurentienne Vos soupçons et les faits sur lesquels Vos soupçons sont fondés (« **Circonstances suspectes** »).

La Banque Laurentienne peut, à son entière discrétion, enquêter sur toutes Circonstances suspectes que Vous avez divulguées, mais Nous n'avons aucune obligation envers Vous d'entreprendre Notre propre enquête sur des Circonstances suspectes. La Banque Laurentienne peut bloquer la totalité ou une partie de Vos Comptes pendant l'enquête sur toute utilisation inappropriée d'un Compte. Tout blocage imposé par Banque Laurentienne aux termes de l'une ou l'autre des modalités de la présente Convention, ou toute enquête entreprise par Banque Laurentienne, est imposée ou entreprise par Banque Laurentienne à Notre entière discrétion et au seul profit de Banque Laurentienne.

La levée d'un blocage par Banque Laurentienne ne constitue pas une confirmation qu'une Opération, une instruction ou un Effet est en fait valide ou autorisé ou n'est pas assujéti à une rétro facturation et Vous ne pouvez pas Vous y fier à ce titre. Si, à Notre satisfaction, une utilisation inappropriée est établie, Nous pouvons retirer ou suspendre les Services et les activités sur le Compte sans préavis.

## 16. DROITS EN CAS DE MANQUEMENTS FAITS DE BONNE FOI

Sous réserve des dispositions de la présente Convention et de la Convention relative au compte Visa\* :

- a) Si Vous;
  - i) n'avez pas révélé le Mot de passe, les Questions de vérification personnelle ou le Code de sécurité à une personne Laurentienne;
  - ii) n'avez pas noté ou autrement enregistré le Mot de passe, les Questions de vérification personnelle ou le Code de sécurité; et
  - iii) avez changé le Mot de passe, les Questions de vérification personnelle ou le Code de sécurité lorsque la présente Convention l'exige,

Vous ne serez pas responsable de toute utilisation non autorisée qui survient après que Nous aurons reçu un avis écrit de Votre part indiquant qu'une autre personne que Vous peut avoir pris connaissance du Mot de passe, des Questions de vérification personnelle ou du Code de sécurité. Nous ne serons pas considérés comme ayant reçu un avis écrit tant que Banque Laurentienne ne Vous aura pas donné un accusé de réception écrit de cet avis; et

- b) Nous ne serons pas autrement responsables des dommages que Vous pourriez subir ou des autres obligations que Vous pourriez encourir du fait que Banque Laurentienne a agi ou a omis d'agir conformément aux Instructions à distance données en Votre nom, que Vous ayez ou non donné les Instructions à distance. Nous ne serons pas responsables des dommages que Vous pourriez subir ou des autres obligations que Vous pourriez encourir du fait que Banque Laurentienne a agi ou omis d'agir à la suite d'une demande d'interruption des relevés faite par Vous par l'intermédiaire des Services, des Plateformes ou du Site WEB Banque Laurentienne, que Vous ayez ou non donné les Instructions à distance.

## 17. SÉCURITÉ DU TERMINAL D'ACCÈS

Si les Services sont accessibles par Internet ou par l'intermédiaire d'un fournisseur de services téléphoniques, Vous reconnaissez que, bien que Banque Laurentienne prenne des mesures de sécurité pour prévenir la perte, le vol et l'accès non autorisé, en raison de la nature de la transmission des données, la sécurité des renseignements ne peut être garantie et ceux-ci sont transmis à Vos risques. Vous convenez et devez Vous assurer que tout Terminal d'accès privé que Vous utilisez pour accéder aux Services est verrouillé automatiquement au moyen d'un mot de passe ou d'un dispositif biométrique pour empêcher une utilisation non autorisée de ce Terminal d'accès, qu'il est doté d'un programme anti-Contaminants à jour et d'un pare-feu et qu'il Vous incombe personnellement d'atténuer le risque lié aux Contaminants ou aux cyberattaques et de respecter la présente disposition. Pour réduire le risque d'accès non autorisé au Compte au moyen du Terminal d'accès, Vous convenez également de Vous déconnecter des Services et, s'il y a lieu, de fermer le navigateur lorsque Vous aurez fini de l'utiliser. En outre, Vous reconnaissez que l'utilisation d'ordinateurs publics ou partagés et de certains autres Terminaux d'accès au moyen d'un portail Wi-Fi ou Bluetooth® partagé pour accéder aux Services augmente le risque d'accès non autorisé au Compte, et Vous convenez de prendre toutes les précautions raisonnables pour éviter une telle utilisation ou la divulgation involontaire du Mot de passe, des Questions de vérification personnelle ou du Code de sécurité.

Vous êtes seul responsable de la protection et de la sauvegarde adéquates des données et/ou de l'équipement et de la prise de précautions raisonnables et appropriées pour déceler les virus informatiques, les Contaminants ou autres propriétés destructrices.

## 18. PRÉVENTION ET DÉTECTION DE LA FRAUDE

Vous convenez de maintenir des contrôles et des procédures de sécurité appropriés afin de prévenir et de détecter les vols d'Effets, les pertes dues à la fraude ou à la falsification d'Effets ou les Opérations frauduleuses ou non autorisées.

Vous convenez de superviser et de surveiller avec diligence la conduite et le travail de tous les mandataires ayant un rôle quelconque dans la préparation de Vos Effets, le rapprochement que Vous faites du relevé de compte à l'égard du Compte ou d'autres fonctions bancaires.

## 19. SERVICE DE TIERS

Banque Laurentienne peut, de temps à autre, donner accès à des services fournis par des Tiers par l'intermédiaire des Services des Plateformes ou du Site WEB Banque Laurentienne. Vous reconnaissez et acceptez que :

- a) Banque Laurentienne Vous donne accès aux services de Tiers par l'intermédiaire des Services des Plateformes ou du Site WEB Banque Laurentienne pour Votre commodité. Les services sont fournis par le Tiers et non par Banque Laurentienne. Votre relation avec le Tiers est une relation distincte, indépendante de la relation entre Vous et Banque Laurentienne, et cette relation n'est pas du ressort de Banque Laurentienne;
- b) Les Tiers fournisseurs de services rendent les Services et rendent les Plateformes disponibles à Vous et Banque Laurentienne;
- c) Nous ne Vous faisons aucune déclaration et ne Vous donnons aucune garantie à l'égard des services fournis par un Tiers, ainsi qu'à l'égard de tous les renseignements, produits et autres contenus inclus dans les services d'un Tiers ou accessibles par l'intermédiaire de ceux-ci, que ce soit de manière expresse ou implicite, même si Vous avez accès à ces services par l'intermédiaire des Services des Plateformes ou du Site WEB Banque Laurentienne;
- d) Vous assumez tous les risques associés à l'accès aux services des Tiers ou à leur utilisation;
- e) Nous n'assumons aucune responsabilité envers Vous à l'égard des services fournis par un Tiers;
- f) Les Tiers fournisseurs de services ne Vous font aucune déclaration à l'égard de la performance de leurs services. Les Tiers fournisseurs de services n'assumeront aucune responsabilité envers Vous à l'égard de tous dommages découlant de Votre utilisation de leurs services, aux termes de la présente Convention ou autrement;
- g) Votre utilisation des services d'un Tiers est assujettie aux modalités du Tiers fournisseur de services. Pour plus de certitude, Vous reconnaissez que Votre utilisation des Services est assujettie aux modalités de service du Tiers qui fournit l'Appareil mobile sur lequel le Site WEB Banque Laurentienne est installé (c.-à-d., iOS d'Apple, Google Chrome ou Android).;

## 19. SERVICE DE TIERS (suite)

- h) Vous n'opposerez aucun moyen de défense ni ne présenterez de réclamation à l'encontre de Banque Laurentienne; et
- i) La *Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes* et le Règlement pris en application de celle-ci peuvent s'appliquer aux services fournis par des Tiers et que les Tiers peuvent, de temps à autre, adopter des politiques et des procédures pour respecter les exigences de cette législation en matière de déclaration, de tenue de documents, d'identification des clients et de surveillance continue.

## 20. INDEMNISATION

Vous convenez d'indemniser Banque Laurentienne et Nos Tiers fournisseurs de services et toutes leurs parties associées, y compris, sans s'y limiter, leurs mandataires, administrateurs, dirigeants, employés, personnes du même groupe et titulaires de licence respectifs (collectivement, « **Parties indemnisées** ») à l'égard de l'ensemble des responsabilités, des coûts, y compris, sans s'y limiter, les frais raisonnables engagés par les Parties indemnisées relativement à toute réclamation ou demande découlant de Votre utilisation des Services ou s'y rapportant. Les Titulaires de carte doivent fournir de l'assistance et coopérer dans toute la mesure raisonnablement requise par les Parties indemnisées aux fins de la défense à l'égard de toute réclamation ou demande de ce genre. Les dispositions en matière de non-responsabilité, d'exclusion de responsabilité, de limitation de responsabilité et d'indemnisation de la présente Convention survivent indéfiniment à la résiliation de celle-ci et s'appliquent dans la mesure permise par la loi. Sans limiter la portée de ce qui précède, Vous indemnisez les Parties indemnisées à l'égard de l'ensemble des responsabilités, des coûts, des pertes, des dépenses et des dommages, y compris les dommages directs, indirects et consécutifs, subis ou engagés par les Parties indemnisées en raison de ce qui suit :

- a) une des Parties indemnisées met les Services, les Plateformes et le Site WEB Banque Laurentienne à Votre disposition;
- b) tout manquement important relatif à l'utilisation des Services;
- c) toute distribution ou utilisation non autorisée des Services;
- d) tout manquement allégué aux lois en matière de protection des Renseignements personnels;
- e) une des Parties indemnisées agit ou refuse d'agir aux termes d'Instructions à distance;
- f) une des Parties indemnisées agit ou refuse d'agir à la suite de demandes d'interruption des relevés que Vous avez présentées par l'intermédiaire des Services ou du Site WEB Banque Laurentienne;
- g) une Opération entraînant un découvert du solde dû sur Votre Compte; ou
- h) les conséquences d'une Opération que Vous avez autorisée.

Cette indemnisation s'appliquera en faveur des Parties indemnisées et Vous liera, ainsi que Vos héritiers, exécuteurs, successeurs et ayants droit, et survivra à la résiliation de la présente Convention à l'égard de tout acte ou de toute omission antérieure à la résiliation et donnant lieu à une réclamation indemnisée, même si l'avis est reçu après la résiliation.

## 21. RECONNAISSANCE DES SERVICES

Vous reconnaissez ce qui suit et en convenez :

- a) lorsque des transferts et des paiements de factures sont autorisés par l'intermédiaire des Services, des Plateformes ou du Site WEB Banque Laurentienne, les fonds sont considérés comme irrévocablement virés du Compte et l'Opération ne peut faire l'objet d'une révocation ou d'une annulation de Votre part;
- b) toute personne ayant accès au Mot de passe, aux Questions de vérification personnelle ou au Code de sécurité peut accéder aux Services et utiliser le Mot de passe, les Questions de vérification personnelle ou le Code de sécurité pour effectuer des charges à un Compte, établir des ententes pour le paiement de factures, effectuer des paiements de factures et autoriser toute autre Opération;
- c) Nous n'assumerons aucune responsabilité envers Vous ou une autre personne à l'égard du traitement ou de l'acceptation d'une Opération touchant le Compte qui entraîne des charges au Compte ou le paiement de factures, même si l'argent est utilisé au profit d'une personne autre que Vous ou que les factures dues par une autre personne que Vous sont payées;
- d) Vous serez responsable de toutes les Opérations effectuées par l'intermédiaire des Services, y compris les Opérations effectuées au profit d'une autre personne que Vous ou qui entraînent le paiement de factures dues par une autre personne que Vous; et
- e) un exemplaire d'une communication électronique est admissible dans le cadre de procédures judiciaires et est aussi probant qu'un document original fait par écrit.

## 22. OBLIGATIONS DE VÉRIFICATION CONTINUE

Vous reconnaissez ce qui suit et en convenez :

- a) Vous serez responsable d'obtenir (que ce soit auprès de Banque Laurentienne ou en utilisant les Services) et d'examiner, après la fin de chaque mois civil, un Relevé de l'activité du Compte et, au plus tard à la fin du mois civil suivant (« **Date de notification** »), Vous aviserez Banque Laurentienne de toute erreur, irrégularité, omission ou Opération non autorisée de quelque nature que ce soit dans ce Relevé de compte ou à l'égard de tout autre élément, ou de toute falsification, Opération frauduleuse ou non autorisée de quelque nature que ce soit, et de toute charge portée erronément au Compte;
- b) nonobstant toute autre disposition de la présente Convention, après la Date de notification (sauf à l'égard des erreurs, des irrégularités, des omissions ou des Opérations non autorisées de quelque nature que ce soit que Vous avez signalées par écrit à Banque Laurentienne au plus tard à la Date de notification), Vous convenez de ce qui suit :
  - i) le montant des soldes dus indiqués le dernier jour du mois civil est exact et Vous lie sous réserve de Notre droit d'effectuer des contrepassations conformément à la présente Convention et à la Convention relative au compte Visa\*;
  - ii) tous les montants facturés au Compte sont valides;

## 22. OBLIGATIONS DE VÉRIFICATION CONTINUE (suite)

- iii) Vous n'avez pas le droit de Vous faire créditer un montant qui ne figure pas sur le Relevé du Compte pour ce mois civil;
- iv) Vous avez vérifié la validité des Opérations, Achats et des instructions; et
- v) l'utilisation de tout Service indiqué est correcte.

Vous reconnaissez ce qui suit :

- vi) nonobstant le fait qu'un Effet puisse être provisoirement comptabilisé dans le Compte, cet Effet n'est pas considéré comme traité tant qu'il n'a pas été accepté et irrévocablement encaissé par Banque Laurentienne et que le délai de retour par toute procédure légale n'a pas expiré. Le crédit représenté par un Effet qui n'est pas reconnu et recouvré ou qui est rétrofacturé, effectué par erreur ou entaché de fraude peut être contrepassé au Compte malgré une comptabilisation provisoire. Le Relevé du Compte sera modifié en conséquence; et
  - vii) nonobstant le fait qu'un dépôt ou autre crédit puisse être provisoirement comptabilisé dans le Compte, ce dépôt ou crédit n'est pas considéré comme traité tant qu'il n'a pas été vérifié et accepté par Banque Laurentienne. Un dépôt ou un autre crédit qui n'est pas vérifié et accepté peut être contrepassé au Compte malgré une comptabilisation provisoire. Le Relevé du Compte sera modifié en conséquence.
- c) malgré l'alinéa b) ci-dessus, si Vous avez autorisé des paiements préautorisés à l'égard d'un des Comptes, Vous reconnaissez que les Règles prévoient que, dans des situations précises, des demandes de remboursement des paiements préautorisés peuvent être faites et :
- i) lorsque le paiement préautorisé avait pour objet le paiement de biens et de services de consommation, le délai pour présenter une telle réclamation est de 90 jours civils à compter de la date du débit; et
  - ii) lorsque le paiement préautorisé avait pour objet le paiement de biens et de services liés à Vos activités commerciales, le délai pour présenter une telle réclamation est de dix jours ouvrables suivant la date du paiement.

Les réclamations doivent être présentées par écrit à Banque Laurentienne dans le délai prescrit et conformément aux Règles, en leur version modifiée de temps à autre.

## 23. PAIEMENT DE FACTURES PAR L'INTERMÉDIAIRE DES PLATEFORMES ET DES SERVICES

Vous reconnaissez ce qui suit et en convenez :

- a) les paiements de factures effectués par l'intermédiaire des Plateformes et des Services ne sont pas traités immédiatement et le délai de traitement est tributaire d'un certain nombre de facteurs, y compris, sans s'y limiter, le moment où le paiement de la facture est autorisé et les processus comptables internes du destinataire du paiement de la facture;
- b) Vous êtes responsable de Vous assurer que les paiements de facture sont autorisés suffisamment à l'avance pour que le paiement soit reçu par le destinataire du paiement de la facture avant la date d'échéance;
- c) Nous ne serons pas responsables des coûts, des frais, des pertes, des dommages ou des inconvénients de quelque nature que ce soit qui découlent d'une erreur, d'un non-paiement ou d'un retard dans le traitement des paiements de factures;
- d) si Vous avez effectué ou reçu un paiement de facture par erreur, Nous pouvons, mais sans y être tenus, Vous aider en effectuant ou en traitant un « **Débit de correction d'erreur de paiement de facture** », au sens défini dans les Règles, et si ce débit est ainsi effectué, Vous convenez d'indemniser Banque Laurentienne à l'égard de l'ensemble des pertes, des coûts ou des dommages directs subis et Vous paierez à Banque Laurentienne tous les frais de service raisonnables liés à la prestation du service; et
- e) si Nous effectuons ou traitons un Débit de correction d'erreur de paiement de facture touchant Vos comptes ou Vos affaires et que Nous l'avons fait sans négligence grave ou intention de causer une perte ou un préjudice, Nous serons tenus à couvert à l'égard de l'ensemble des pertes, des coûts ou des dommages que Vous avez subis, quelle qu'en soit la cause, relativement au paiement de facture ou au processus de Débit de correction d'erreur de paiement de facture.

## 24. SERVICES ET TIERS

Vous devez Vous abstenir de faire ce qui suit à l'égard de tous les Services et des services de Tiers que Banque Laurentienne met à Votre disposition :

- a) utiliser les Services à des fins illégales, frauduleuses ou diffamatoires; et
- b) prendre des mesures, ou faire en sorte ou permettre que soit fait quoi que ce soit, qui pourrait compromettre la sécurité ou l'intégrité des Services (y compris des activités qui risquent de nuire ou de causer du tort à tout autre participant à la prestation, à l'utilisation ou au soutien des Services ou des Services de Tiers).

Si Vous ne respectez pas ces dispositions, Votre participation aux Services ou à tout service fourni par Banque Laurentienne ou un Tiers peut être suspendue ou résiliée.

## 25. SERVICES DE TRANSMISSION ÉLECTRONIQUE

Si Banque Laurentienne met à Votre disposition des Services de transmission électronique et que Vous utilisez de tels services :

- a) Vous consentez à ce que Nos Tiers fournisseurs de services préparent, utilisent et communiquent des rapports relativement à la performance et à l'exploitation des Services de transmission électronique, y compris des rapports statistiques ou de performance et d'autres analyses, compilations et renseignements sur les Services de transmission électronique ou sur Vous, ainsi que des rapports ayant trait à Votre participation aux Services de transmission électronique et à Votre utilisation de ceux-ci. Vous consentez également à ce que Nos Tiers fournisseurs de services communiquent à Nos autres Tiers fournisseurs de services des données relatives au Titulaire de carte qui comprennent le nombre total d'Émetteurs de factures que Vous avez inscrits, sans nommer ces Émetteurs de factures, à l'exclusion de Banque Laurentienne, et sans fournir de données détaillées sur Vos activités;

## 25. SERVICES DE TRANSMISSION ÉLECTRONIQUE (suite)

- b) Vous reconnaissez que Nos Tiers fournisseurs de services ne Vous répondront pas directement à l'égard de toute demande, requête, question, plainte ou autre préoccupation relative aux Services de transmission électronique, de quelque manière que ce soit, sauf pour Vous renvoyer à Banque Laurentienne ou à l'Émetteur de factures; et
- c) Vous reconnaissez que les consentements énoncés à l'alinéa a) ci-dessus sont des exigences des Services de transmission électronique et que si ces consentements sont retirés, Votre participation aux Services de transmission électronique peut être suspendue ou résiliée et la transmission de documents par l'intermédiaire des Services de transmission électronique peut être suspendue.

Vous désignez par les présentes la Plateforme et tout courriel associé à Vos Comptes (ou tout lien accessible par ces moyens) comme moyens de communication aux fins de la réception des documents électroniques, notamment ceux qui sont mentionnés aux paragraphes i. à vii. ci-dessous (collectivement, les « **Documents** »). De plus, Banque Laurentienne pourrait transmettre des Documents électroniques par l'entremise de ces moyens de communication de l'une ou plusieurs des façons suivantes :

- a) un message que Banque Laurentienne affiche dans le centre de messagerie disponible sur la Plateforme pour Vous informer que le Document est disponible dans un hyperlien ou un document PDF joint, ou à l'endroit indiqué;
- b) un Document que Banque Laurentienne place directement sur la Plateforme;
- c) un Document que Banque Laurentienne transmet directement à Votre attention à l'adresse courriel associée à l'un de Vos Comptes (ou un message envoyé à l'adresse courriel associée à l'un de Vos Comptes, incluant un hyperlien à partir duquel le Document est accessible);
- d) un message que Banque Laurentienne insère dans un Relevé; ou
- e) un Document que Nous Vous présentons dans le cadre de la transaction ou de la sélection disponible uniquement au moment de sa présentation.

Vous convenez de recevoir par voie électronique les avis et renseignements suivants concernant Votre Compte ainsi que tout Compte que Vous détiendrez à l'avenir:

- i. Toute demande, termes, conditions et modalités, ententes ou conventions client et formulaires (incluant les formulaires d'assurance et les documents afférents, si applicable), en lien avec Votre Compte;
- ii. Les Relevés;
- iii. Les avis ou conventions liés aux modifications ou mises à jour des termes, conditions et modalités applicables à Votre Compte et les Services;
- iv. Les avis annuels ou autres avis transmis en lien avec Votre Compte et les Services, incluant sans limitation tout relevé fiscal;
- v. Les avis de modification des taux d'intérêt, des frais (incluant les nouveaux frais) et des charges applicables au Compte, ainsi que de tout autre élément indiqué dans les divulgations obligatoires et encadrés informatifs que Nous Vous transmettons lors de l'ouverture du Compte et la souscription aux Services auprès de Banque Laurentienne;
- vi. Tout autre document, avis, confirmation ou information que Banque Laurentienne est légalement requise de Vous transmettre en lien avec Votre Compte Vos Services; et
- vii. Des sondages relatifs à Votre expérience client, directement de Banque Laurentienne, ou via un Tiers fournisseur de services externe.

En plus des Documents électroniques, vous pouvez également recevoir, via la Plateforme et toute autre adresse courriel associée à Votre Compte, d'autres messages sécurisés et non sécurisés de la Banque Laurentienne.

Ce consentement à la livraison électronique de documents électroniques et des Services de transmission électronique que Vous accordez s'ajoute à tout autre consentement à la livraison électronique de documents que Vous avez déjà accordé à Banque Laurentienne (et ne le remplace pas).

Vous reconnaissez que Vous êtes responsable d'aviser immédiatement Banque Laurentienne de tout changement à Vos coordonnées, y compris, sans s'y limiter, Votre adresse, Votre numéro de téléphone et Votre courriel, par l'un ou l'autre des moyens suivants : **(i)** en contactant Notre Centre Télébancaire au 514 252-1846 (région de Montréal) ou sans frais au 1 800 252-1846 (ailleurs au Canada), du lundi au vendredi entre 8 h et 20 h et les fins de semaine, entre 8 h et 17 h (heure de l'Est); **(ii)** dans le Portail libre-service et tel qu'autrement offert par l'intermédiaire des Plateformes; ou **(iii)** à Votre succursale Banque Laurentienne.

Vous pouvez révoquer Votre consentement à la réception des documents par voie électronique relativement à Votre Carte par l'un ou l'autre des moyens suivants : **(i)** en communiquant avec Notre Centre Télébancaire au 514 252-1846 (région de Montréal) ou sans frais au 1 800 252-1846 (ailleurs au Canada), du lundi au vendredi entre 8 h et 20 h et les fins de semaine, entre 8 h et 17 h (heure de l'Est); ou **(ii)** en ligne par l'intermédiaire du Portail libre-service et tel qu'autrement offert par l'intermédiaire des Plateformes; ou **(iii)** à Votre succursale Banque Laurentienne; ou **(iv)** en transmettant par la poste à Votre succursale Banque Laurentienne un avis écrit indiquant clairement et précisément que Vous révoquez Votre consentement à la transmission de Documents électroniques à Votre attention. Dans ce cas, Banque Laurentienne Vous transmettra, par courrier régulier à la dernière adresse indiquée à Votre dossier, un accusé réception de Votre révocation dans lequel Banque Laurentienne Vous confirmera la date de prise d'effet de Votre révocation. Vous reconnaissez que la révocation de Votre consentement par la poste pourrait être sujette à des délais de traitement de Votre révocation, et la limitation de responsabilité se trouvant dans cette Convention s'appliquera alors.

Les documents seront accessibles dans le cadre de Votre session sécurisée sur le Portail libre-service pour une période maximale de 7 ans et Vous êtes responsable d'imprimer et de conserver des exemplaires de ces documents. Si le Site WEB Banque Laurentienne, les Plateformes ou les Services ne sont pas disponibles ou si l'accès est interrompu à un moment donné, Vous devrez récupérer les documents électroniques auprès du Portail libre-service ou de la Plateforme, tel qu'applicable.

## 25. SERVICES DE TRANSMISSION ÉLECTRONIQUE (suite)

Vous êtes responsable de télécharger (sauvegarder) et d'imprimer un exemplaire ou de faire une capture d'écran de ces Documents pour Votre dossier, puisque Vous ne recevrez aucun exemplaire imprimé. Par exemple, lorsqu'un document Vous est acheminé par voie électronique à l'adresse courriel associée à Votre Compte, Votre fournisseur de courrier électronique pourrait rendre le courriel et les documents accessibles pour une période de temps différente de celle indiquée par Banque Laurentienne.

Vous reconnaissez que les alertes transmises à Votre attention afin de Vous aviser qu'un Document Vous est disponible via les Plateformes et les Services, ou transmis à l'adresse courriel associée à Votre Compte peuvent être retardées, non transmises, ou transmises de façon incorrecte ou incomplète en raison d'enjeux techniques ou de toute autre raison indépendante du contrôle de Banque Laurentienne. Vous reconnaissez également qu'il pourrait y avoir des délais dans le traitement de Votre révocation transmise à Banque Laurentienne. Banque Laurentienne ne sera pas responsable de tout dommage, action, demande, cause d'action, perte, frais ou dépense découlant de tels enjeux, raisons ou délais, directement ou indirectement.

En Vous connectant, Vous acceptez ainsi les modalités énoncées dans les présentes. Ce consentement à la livraison de Documents électroniques prend effet au moment où Vous acceptez les présentes modalités.

La Banque Laurentienne se réserve le droit de Vous envoyer des documents imprimés si elle n'est pas en mesure de les envoyer par voie électronique, si elle a des raisons de croire que Vous pourriez ne pas avoir reçu ces documents ou dans toute autre circonstance où Banque Laurentienne estime qu'il est approprié de le faire.

## 26. TRANSFERTS VERS DES COMPTES EXTERNES

Si Banque Laurentienne, par l'intermédiaire des Plateformes et des Services, Vous permet de transférer des fonds entre le Compte et un Compte externe, alors :

- a) Vous convenez d'informer Banque Laurentienne par écrit au sujet des Comptes externes que Vous voulez lier au Compte sous une forme acceptable pour Banque Laurentienne;
- b) Nous Nous réservons le droit de refuser d'accepter le Compte externe;
- c) Vous convenez de fournir à Banque Laurentienne le numéro de l'institution financière, l'adresse ou le numéro de la succursale et le numéro de compte du Compte externe que Vous voulez lier au Compte. Nous Nous réservons le droit de vérifier le Compte externe;
- d) Vous et le titulaire du Compte externe devez fournir l'autorisation d'établir le lien entre le Compte et le Compte externe;
- e) Vous convenez de ne pas lier le Compte à un compte qui n'est pas détenu par Vous;
- f) Vous reconnaissez et acceptez que Nous pouvons, à Notre discrétion, limiter le type de transferts qui peuvent être effectués entre le Compte et le Compte externe, en particulier lorsque les Opérations seront sous forme de crédits portés au Compte externe, de débits portés au Compte externe ou à la fois de crédits et de débits portés au Compte externe;
- g) Vous pouvez uniquement lier un Compte à un Compte externe libellé en dollars canadiens;
- h) Nous Nous réservons le droit de limiter le nombre de Comptes externes qui peuvent être liés au Compte, le montant en dollars des Opérations effectuées vers ou depuis le Compte externe et le nombre d'Opérations effectuées vers ou depuis le Compte externe;
- i) Nous Nous réservons le droit de retenir des fonds sur le montant de l'Opération ;
- j) Vous consentez à la communication par l'institution financière qui tient le Compte externe de tout Renseignement personnel fourni à Banque Laurentienne à l'égard des Opérations effectuées vers ou depuis le Compte externe. Vous consentez également à la communication à Banque Laurentienne de tout Renseignement personnel fourni par l'institution financière qui tient le Compte externe de tout Renseignement personnel fourni à cette institution financière à l'égard des Opérations vers ou depuis le Compte externe;
- k) les fonds sont généralement retirés de Votre Compte externe ou Compte dans les trois à cinq (3 à 5) jours ouvrables qui suivent le jour où l'Opération est autorisée. Nous ne pouvons pas garantir la date ou le délai maximum requis pour effectuer un retrait du Compte ou du Compte externe. Nous ne serons pas responsables des coûts, des frais, des pertes, des dommages ou des inconvénients de quelque nature que ce soit découlant d'un retard dans le traitement des Opérations; et
- l) tous les dépôts ou retraits seront contrepassés si l'Opération ne peut être effectuée ou si elle est retournée pour quelque motif que ce soit.

## 27. TRANSFERTS ENTRE COMPTES LIÉS

Si Banque Laurentienne, par l'intermédiaire des Plateformes et des Services, Vous autorise à lier plusieurs Comptes à un seul nom d'utilisateur pour Vous permettre d'accéder aux Comptes au moyen d'un seul nom d'utilisateur, cela ne constituera pas une fusion des Comptes. Si les Comptes sont liés par l'intermédiaire des Services, alors :

- a) Nous Nous réservons le droit de refuser d'accepter un Compte;
- b) Vous convenez que Nous pouvons, à Notre discrétion, limiter le type d'Opérations qui peuvent être autorisées entre les Comptes, en particulier lorsque les Opérations seront sous forme de crédits portés à un Compte, de débits portés à un Compte ou à la fois de crédits et de débits portés à un Compte;
- c) Nous Nous réservons le droit de limiter le nombre de Comptes qui peuvent être liés, le montant en dollars des Opérations effectuées vers ou depuis un Compte lié et le nombre d'Opérations effectuées vers ou depuis un Compte lié;
- d) La Banque Laurentienne se réserve le droit d'appliquer une retenue sur le montant de l'Opération vers un Compte lié pendant une période déterminée par Banque Laurentienne, au cours de laquelle l'Opération ou une partie de celle-ci ne Vous sera pas accessible;
- e) Vous convenez que Banque Laurentienne ne peut pas garantir la date d'une Opération vers et depuis un Compte lié. La Banque Laurentienne ne sera pas responsable des coûts, des frais, des pertes, des dommages ou des inconvénients de quelque nature que ce soit découlant d'un retard dans le traitement des Opérations; et
- f) toutes les Opérations seront contrepassées si l'Opération ne peut être effectuée ou si elle est retournée pour quelque motif que ce soit.

## 28. SERVICES D'ACHATS EN LIGNE

Si Banque Laurentienne, par l'intermédiaire des Services, des Plateformes ou le Site WEB Banque Laurentienne, met à Votre disposition les Services d'achats en ligne et que Vous les utilisez, Vous reconnaissez ce qui suit et en convenez :

- a) le Compte fera l'objet d'un débit dès que Vous effectuerez une Opération et Nous pouvons retenir le montant de l'Opération jusqu'à ce que le destinataire réclame avec succès l'Opération ou que l'Opération soit annulée. Nous n'avons aucune obligation de payer des intérêts sur le montant de l'Opération et Nous n'en paierons pas. Dans la mesure permise par la loi, Nous sommes réputés avoir une sûreté sur le montant de l'Opération à partir du moment où un débit est porté au Compte jusqu'à ce que le destinataire réclame avec succès l'Opération ou que l'Opération soit annulée;
- b) Nous ne serons pas responsables des pertes ou des dommages subis en raison des fonds retenus et des limites fixées par Banque Laurentienne ou une Institution financière participante;
- c) Vous êtes responsable de vérifier l'état de tout achat effectué en ligne effectué par l'intermédiaire des Services d'achat en ligne;
- d) Vous devez utiliser les services conformément aux instructions et aux lignes directrices fournies par Banque Laurentienne dans les Conventions relatives au compte Visa\*, qui peuvent être modifiées par Banque Laurentienne de temps à autre. Votre inscription aux services et Votre utilisation de ceux-ci constituent l'acceptation des Conventions relatives au compte Visa\*;
- e) Nous, l'autre Institution financière participante et ses mandataires avons le droit de verser le montant de l'Opération à toute personne qui, en utilisant les Services d'achats en ligne, prétend être le destinataire;
- f) Nous ne serons pas responsables des coûts, des frais, des pertes, des dommages ou des inconvénients de quelque nature que ce soit subis ou encourus en raison du fait qu'un Tiers, autre que le destinataire prévu de l'Opération, a obtenu l'Achat en ligne par un moyen autre que dans le cadre d'une Activité illicite; toutefois, malgré ce qui précède, dans le cas d'une Opération interceptée provenant de Votre Compte dans le cadre de laquelle les fonds n'ont pas été reçus par le destinataire prévu, Nous pouvons Vous rembourser pourvu que Vous n'ayez pas participé à l'Activité illicite, que Vous coopérez pleinement à l'enquête sur cet événement et que Vous ayez respecté et continuiez à respecter toutes les modalités applicables de la présente Convention;
- g) si le destinataire refuse une Opération que Vous avez initiée, le montant de l'Opération Vous sera retourné;
- h) Nous ne garantissons pas l'heure du dépôt ou l'heure à laquelle l'Opération sera complétée;
- i) à titre d'expéditeur, l'Opération Vous sera retournée si le destinataire ne réclame pas l'Opération dans un délai de 30 jours suivant la date à laquelle le virement a été effectué, si l'Opération ne peut être envoyée avec succès aux Coordonnées pour l'Achat en ligne que Vous avez fournies ou si le destinataire refuse l'Opération;
- j) à titre d'expéditeur, Vous êtes responsable de fournir les Coordonnées pour l'Achat en ligne et Vous convenez en outre que le destinataire a consenti à ce que Vous utilisiez les Coordonnées pour l'Achat en ligne aux fins des Services d'achats en ligne, y compris leur transmission à Banque Laurentienne et à l'autre Institution financière participante;
- k) Nous pouvons annuler une Opération si Nous avons des raisons de croire qu'une erreur s'est produite ou si Nous estimons que l'Opération est le produit d'une activité illégale ou frauduleuse;
- l) Vous êtes responsable de fournir les Coordonnées exactes du destinataire pour les Achats en ligne;
- m) à titre d'expéditeur, Vous pouvez annuler une Opération avant que le destinataire réclame avec succès l'Opération. À titre de destinataire, Vous reconnaissez qu'une Opération peut être annulée jusqu'au moment où Vous réclamez avec succès l'Opération;
- n) tous les différends seront réglés directement entre l'expéditeur et le destinataire sans la participation de Banque Laurentienne, de ses Tiers fournisseurs de services ou de toute autre partie;
- o) Nous pouvons refuser de Vous fournir les Services d'Achats en ligne;
- p) Nous ne serons pas responsables des coûts, des frais, des pertes, des dommages ou des inconvénients de quelque nature que ce soit découlant d'un retard dans le traitement d'une Opération;
- q) Vous êtes responsable des frais de données et autres frais, s'il en est, que Votre fournisseur de services pertinent peut appliquer pour la transmission et la réception des données (y compris, sans s'y limiter, les frais d'itinérance des données);
- r) à titre de destinataire, si Vous avez activé la fonction de débits préautorisés utilisée par l'expéditeur pour recevoir Vos fonds, ou par d'autres moyens qui pourraient être disponibles, les fonds que Vous enverrez par l'intermédiaire des Services d'Achats en ligne sont alors automatiquement débités de Votre Compte, peu importe si la fonction de débit préautorisé est fournie par l'institution financière respective de l'expéditeur;
- s) Vous convenez que Vous êtes responsable, à titre d'expéditeur, de fournir des renseignements complets et exacts sur le destinataire et, à titre de destinataire de toute demande de virement, de répondre seulement aux demandes que Vous attendez et que Vous avez consenti, auprès de ce demandeur de fonds, de recevoir; et
- t) Vous convenez et reconnaissez que tous les renseignements personnels que Vous envoyez par l'intermédiaire des Services d'Achats en ligne, que ce soit au moyen d'un virement de fonds ou d'une demande de fonds, relèvent de Votre responsabilité, et que Banque Laurentienne, ainsi que ses Tiers fournisseurs de services, ne sont pas responsables des coûts, des frais, des pertes, des dommages ou des inconvénients découlant de toute violation des lois ou des règlements applicables en matière de protection des renseignements personnels, selon le cas, et pour dissiper tout doute, Vous consentez également à ce que tout transfert de Renseignements personnels par l'intermédiaire des Services d'achats en ligne soit assujéti aux politiques en matière de protection des Renseignements personnels de Banque Laurentienne, des Tiers fournisseurs de services et des Commerçants participants.

## 29. CONSULTATION DE DOCUMENTS

Nous pouvons, dans le cadre des Services, Vous permettre de consulter et d'imprimer des images de documents. Vous reconnaissez et acceptez que Banque Laurentienne met de telles images à Votre disposition à titre de service et que le fait de rendre ces images accessibles n'oblige en aucun cas Banque Laurentienne à Vous permettre de consulter et d'imprimer les images de documents.

### 30. RETRAITS ET AVANCES

À moins que Vous ayez pris d'autres arrangements avec Banque Laurentienne, les montants portés au crédit de Votre Compte par suite d'avances effectuées à l'aide de la Carte ne seront pas disponibles aux fins de retrait tant que les dépôts n'auront pas été vérifiés. Banque Laurentienne peut exiger un avis de cinq (5) jours pour tout retrait. Les retraits ou les virements effectués à l'aide de la Carte seront débités de Votre Compte au moment où ils seront faits. Vous ne déposerez pas d'Effets ou d'articles sans valeur, contrefaits ou frauduleux dans Votre Compte, par un GA ou au moyen de Votre Appareil mobile, et Vous paierez à Banque Laurentienne tous les dommages, les coûts ou les pertes qu'elle a subis en raison d'un tel dépôt.

### 31. LIMITES

Un Tiers peut fixer des limites d'accès, notamment le montant d'argent que Vous êtes autorisé à porter à Votre Carte de crédit lorsque Vous utilisez ses services (y compris les Services d'achats en ligne). Les Opérations transmises et reçues par l'intermédiaire des Services d'achats en ligne sont assujetties à des limites monétaires, et des limites de quantité et de crédit lesquels limites peuvent changer sans préavis. Banque Laurentienne peut fixer plusieurs limites d'accès (par exemple, des limites applicables au montant que Vous pouvez retirer un jour donné ou des limites applicables au nombre de paiements que Vous pouvez faire un jour donné) aux Services. Banque Laurentienne peut modifier ces limites lorsqu'elle juge approprié de le faire sans devoir Vous en informer ou obtenir Votre consentement.

### 32. MOT DE PASSE, CODE DE SÉCURITÉ, QUESTION DE VÉRIFICATION PERSONNELLE OU APPAREIL MOBILE PERDU, VOLÉ OU COMPROMIS

Si Vous apprenez que Votre Appareil mobile utilisé avec le Site WEB Banque Laurentienne ou les Plateforme est perdu ou volé, ou que le Mot de passe, les Questions de vérification personnelle ou le Code de sécurité ont été mis à la disposition d'une autre personne (y compris si la biométrie d'une autre personne est stockée sur Votre Appareil mobile), Vous en informerez Banque Laurentienne ou Notre mandataire immédiatement, auquel cas le Site WEB Banque Laurentienne ou l'accès aux Plateformes sera suspendu ou le Mot de passe, les Questions de vérification personnelle ou le Code de sécurité seront changés. Au moment où cet avis est réellement reçu par Banque Laurentienne ou au moment où Nous sommes convaincus que Vous avez été victime d'une fraude, d'un vol ou d'une contrainte par la tricherie, la force ou l'intimidation, Votre responsabilité en lien avec toute utilisation ultérieure du Site WEB Banque Laurentienne ou des Plateformes prend fin et Vous aurez le droit de recouvrer, auprès de Banque Laurentienne, toutes les pertes subséquentes que Vous pourriez avoir subies en raison de l'utilisation du Site WEB Banque Laurentienne.

### 33. PROCÉDURES APPLICABLES À LA RÉOLUTION DES OPÉRATIONS NON AUTORISÉES ET D'AUTRES PROBLÈMES LIÉS À DES OPÉRATIONS

En cas de problème avec une Opération ou une Opération non autorisée, autre qu'un problème lié aux produits ou services fournis par les Commerçants, Vous informerez Banque Laurentienne du problème sans délai et Nous mènerons une enquête et répondrons au problème en temps opportun. Nous ne Vous empêcherons pas de façon déraisonnable d'utiliser les fonds visés par le différend, pourvu qu'il soit raisonnablement évident que Vous n'avez pas contribué au problème ou à l'Opération non autorisée. Nous répondrons à Votre signalement d'un problème ou d'une Opération non autorisée dans un délai de 10 jours ouvrables et indiquerons quel remboursement, s'il en est, sera effectué à l'égard de toute perte que Vous avez subie. Un remboursement sera effectué à l'égard des pertes attribuables à un problème ou à une utilisation non autorisée durant cette période pourvu que, selon la prépondérance des probabilités, il soit démontré que Vous n'avez pas sciemment contribué au problème ou à l'Opération non autorisée et que Vous avez pris des mesures raisonnables afin de protéger la confidentialité de Votre Mot de passe, de Vos Questions de vérification personnelle ou de Votre Code de sécurité. Une prolongation du délai de dix (10) jours peut être nécessaire si Nous Vous obligeons à fournir une déclaration écrite ou sous serment pour faciliter l'enquête.

### 34. RESPONSABILITÉ GÉNÉRALE

Vous ne tiendrez pas Banque Laurentienne responsable dans les situations suivantes : i) les délais, les dommages ou les inconvénients causés par la défaillance opérationnelle ou le mauvais fonctionnement de Votre Carte, d'un GA, du Site WEB Banque Laurentienne, des Plateformes ou des Services, ou par Votre incapacité à accéder à un GA, au Site WEB Banque Laurentienne, aux Plateformes ou aux Services; ii) la qualité des biens ou services obtenus en utilisant Votre Carte, le Site WEB Banque Laurentienne, les Plateformes ou les Services; ou iii) une atteinte à la sécurité des données liée aux Renseignements personnels se trouvant sur Votre Carte ou le Site WEB Banque Laurentienne, les Plateformes, les Services ou d'autres systèmes de Banque Laurentienne.

### 35. PLAINTES ET RÉOLUTION DES DIFFÉRENDS

N'hésitez pas à Nous transmettre des commentaires ou des plaintes en tout temps. Au besoin, commencez par communiquer avec Votre conseiller de succursale ou l'un de Nos représentants du service à la clientèle :

**Téléphone** : 514 252-1846 ou 1 800 252-1846 (sans frais)

**Télécopieur** : 416 865-5930

**Courriel** : Rendez-vous sur le site [banquelaurentienne.ca](http://banquelaurentienne.ca) et remplissez le formulaire apparaissant sur la page « *Contactez-nous* ».

**Adresse**: Requêtes clients Banque Laurentienne  
1360, boul. René-Lévesque Ouest, bureau 600, Montréal (Québec) H3G 0E5

### 35. PLAINTES ET RÉOLUTION DES DIFFÉRENDS (suite)

Si Votre problème n'a pas été résolu, Vous pouvez communiquer avec :

#### **BANQUE LAURENTIENNE DU CANADA, REQUÊTES CLIENTS**

1360, boul. René-Lévesque Ouest, bureau 600, Montréal (Québec) H3G 0E5

**Téléphone** : 514 284-3987 ou 1 877 803-3731 (sans frais)

**Télécopieur** : 416865-5930

**Adresse courriel** : [requetes\\_clients@banquelaurentienne.ca](mailto:requetes_clients@banquelaurentienne.ca)

Le problème n'a pas été résolu à Votre satisfaction? Veuillez communiquer avec le bureau de résolution des plaintes, préférablement par écrit :

#### **BUREAU DE RÉOLUTION DES PLAINTES**

1360, boul. René-Lévesque Ouest, bureau 600, Montréal (Québec) H3G 0E5

**Téléphone** : 1 800 479-1244 (sans frais) ou 514-284-7192

**Télécopieur** : 1 800 473-4790 (sans frais)

**Adresse courriel** : [CBRP@banquelaurentienne.ca](mailto:CBRP@banquelaurentienne.ca)

Vous avez d'autres insatisfactions? Vous pouvez communiquer avec l'ombudsman des services bancaires et d'investissement aux coordonnées suivantes :

#### **OMBUDSMAN DES SERVICES BANCAIRES ET D'INVESTISSEMENT (OSBI)**

20, rue Queen Ouest, bureau 2400, C. P. 8, Toronto, (Ontario) M5H 3R3

**Téléphone** : sans frais 1 888 451-4519 ou 416 287-2877

**Télécopieur** : 416 225-4722 • ou 1 888-422-2865 (sans frais)

**Adresse courriel** : [ombudsman@obsi.ca](mailto:ombudsman@obsi.ca)

**Téléphone ATS** : 1 844 358-3442

**Site Web** : [obsi.ca/fr](http://obsi.ca/fr)

Vous pouvez également communiquer avec l'Agence de la consommation en matière financière du Canada aux coordonnées suivantes :

#### **AGENCE DE LA CONSOMMATION EN MATIÈRE FINANCIÈRE DU CANADA**

427, avenue Laurier Ouest, 6e étage, Ottawa (Ontario) K1R 1B9

**Téléphone** : 613 996-5454 • 1 866 461-3222 (sans frais)

**Télécopieur** : 1 866 814-2224 (sans frais)

**Adresse courriel** : [info@fcac-acfc-gc-ca](mailto:info@fcac-acfc-gc-ca)

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

#### **AUTRES RECOURS**

Pour toute plainte concernant la protection de Vos renseignements personnels, Vous pouvez Vous adresser au Commissariat à la protection de la vie privée du Canada aux coordonnées suivantes :

30, rue Victoria, Gatineau (Québec) K1A 1H3

**Téléphone** : 819 994-5444 ou 1 800 282-1376 (sans frais)

**Téléphone (ATS)** : 819 994-6591

**Télécopieur** : 819 994-5424

Si Vous avez des questions, préoccupations ou insatisfactions relativement aux mesures que Nous prenons pour mieux desservir les aînés<sup>1</sup> en application du Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés, veuillez Vous adresser à :

#### **Champion des aînés de Banque Laurentienne**

1360, boul. René-Lévesque Ouest, bureau 600,

Montréal (Québec) H3G 0E5

[champion\\_aines@blcgf.ca](mailto:champion_aines@blcgf.ca)

#### **PROCÉDURES POUR TRAITER LES OPÉRATIONS NON AUTORISÉES ET AUTRES PROBLÈMES LIÉS AUX OPÉRATIONS**

En cas de problème touchant une Opération ou une Opération non autorisée, Vous signalerez le problème immédiatement à Banque Laurentienne. Nous mènerons une enquête et répondrons au problème en temps opportun. Nous ne Vous empêcherons pas de manière déraisonnable d'utiliser le Compte faisant l'objet du différend, pourvu qu'il soit raisonnablement évident que Vous n'avez pas causé le problème ou l'Opération non autorisée ou que Vous n'y avez pas contribué, que Vous avez pleinement coopéré à l'enquête et que Vous avez respecté la présente Convention et la Convention relative au compte Visa\*.

## 35. PLAINTES ET RÉSOLUTION DES DIFFÉRENDS (suite)

### PROCÉDURES POUR TRAITER LES OPÉRATIONS NON AUTORISÉES ET AUTRES PROBLÈMES LIÉS AUX OPÉRATIONS (suite)

Nous répondrons aux signalements d'un problème ou d'une Opération non autorisée dans un délai de dix jours ouvrables et, dans un délai raisonnable par la suite, Nous indiquerons quel remboursement, s'il en est, sera effectué à l'égard de toute perte que Vous avez subie. Un remboursement sera effectué à l'égard des pertes attribuables à un problème ou à une Opération non autorisée durant cette période pourvu que Vous ayez respecté la présente Convention et qu'il soit démontré, selon la prépondérance des probabilités, que Vous avez pris toutes les mesures raisonnables et nécessaires pour :

- i) protéger la confidentialité du Mot de passe, des Questions de vérification personnelle et du Code de sécurité, comme il est requis par la présente Convention et la Convention relative au compte Visa\*;
- ii) prendre des mesures de sécurité afin de prévenir et de déceler la perte, le vol et l'accès non autorisé, comme il est requis par la présente Convention et la Convention relative au compte Visa\*; et
- iii) agir immédiatement, dès que Vous avez reçu une notification d'une Opération non autorisée ou pris connaissance d'une Opération non autorisée, afin d'atténuer toute perte supplémentaire et de signaler le problème à Banque Laurentienne.

Vous devez régler toute réclamation ou tout différend directement avec le Commerçant. Nous n'assumons aucune responsabilité relativement à des problèmes ou des différends avec des Commerçants, notamment dans le cas où un Commerçant ne Vous crédite pas un paiement de facture, ne Vous rembourse pas un montant quelconque, Vous facture tous frais additionnels (comme des frais de retard ou des pénalités d'intérêt) ou prend toute autre mesure.

## 36. FRAIS DE BANQUE LAURENTIENNE

Vous reconnaissez avoir été informé des frais applicables actuellement en vigueur pour les services disponibles aux termes de la présente Convention, et des frais de service stipulés dans la Convention de compte Visa\* et l'encadré informatif ou autre divulgation obligatoire dans sa version modifiée de temps à autre par Banque Laurentienne, y compris, sans limiter la portée générale de ce qui précède, les frais de traitement ou de recherche reliés à ce qui suit : i) une saisie, une demande de paiement ou de renseignements faite dans le cadre d'une procédure administrative ou judiciaire intentée par un Tiers conformément aux lois applicables; ii) une demande visant à obtenir des antécédents de crédit; et iii) une demande de recherche faite par Vous, et Vous paierez ces frais. Vous autorisez la BLC à débiter ces frais (y compris les l'intérêt sur les Avances de fonds) directement de Votre Compte. Tous les frais applicables seront portés à Votre Compte le dernier jour de chaque mois ou à toute autre fréquence convenue, à partir du mois où Vous êtes abonné à des services ou à des produits. Si Vous annulez Votre abonnement, les frais applicables au mois courant ne seront pas retirés de Votre Compte; toutefois, le barème régulier des frais sera appliqué rétroactivement à Votre Compte le premier jour du mois courant.

Banque Laurentienne peut modifier, à tout moment, les frais applicables à tous Vos Services en affichant son nouveau barème de frais dans ses succursales, à ses GA, sur le Site WEB Banque Laurentienne ou, si Vous recevez un Relevé, en Vous le faisant parvenir. Ces modifications entreront en vigueur soixante (60) jours après avoir été affichées pour la première fois ou, dans le cas d'un Relevé, trente (30) jours après la date d'envoi du nouveau barème de frais.

## 37. CHARGES ET FRAIS IMPOSÉS PAR DES TIERS

Vous êtes seul responsable de Vos Appareils mobiles (y compris de l'achat, de l'entretien, de l'utilisation, du fonctionnement et de la performance de ceux-ci) et de tous les frais de communication (y compris les frais d'accès ou d'utilisation cellulaires, de données, Wi-Fi, Internet et réseau) dans le cadre de l'accès au Site WEB Banque Laurentienne, aux Plateformes, à d'autres services et aux Services ou de leur utilisation, au moyen des Appareils mobiles.

## 38. MANDAT

La Banque Laurentienne est autorisée à endosser en Votre nom tout Effet à être porté à Votre Compte qui lui a été donné aux fins d'acceptation ou d'encaissement.

## 39. RÉSILIATION DE LA CONVENTION

Banque Laurentienne se réserve le droit de suspendre l'utilisation de Votre Compte ou de Votre Carte, d'en limiter Votre utilisation ou de les fermer, à tout moment, sur présentation d'un avis si Vous ne respectez pas les dispositions de la présente Convention ou de toute entente connexe, ou si Vous déposez un Effet qui s'avère altéré, contrefait ou frauduleux, ou si Vous effectuez une Opération suspecte, inhabituelle, irrégulière, frauduleuse ou abusive, ou si Vous êtes victime de fraude ou dans le cas d'un différend ou d'une instruction contradictoire entre les titulaires de Compte conjoint en rapport avec le Compte jusqu'à ce que la situation soit résolue.

Sauf dans la mesure où d'autres dispositions de la présente Convention le stipulent, Banque Laurentienne peut mettre fin à cette Convention en tout temps moyennant un avis de 30 jours. Cependant, Banque Laurentienne se réserve le droit, en tout temps et sans préavis, d'annuler ou de réduire les privilèges de crédit associés à la Carte dans l'éventualité où Votre situation financière ne correspond pas à celle que Vous avez présentée dans Votre demande d'adhésion ou si elle s'est détériorée depuis la date de la demande.

Si Banque Laurentienne résilie la présente Convention, Vous devez immédiatement rembourser tout montant dû à Banque Laurentienne.

Vous demeurez responsable des Opérations sur Votre Compte, incluant les débits et les crédits qui y sont portés qui sont en attente et non compensés, même après que Votre Compte aura été fermé par Banque Laurentienne ou Vous-mêmes.

Vous pouvez mettre fin à Votre utilisation du Site WEB Banque Laurentienne, des Plateformes et des Services en tout temps, en communiquant avec Banque Laurentienne. Banque Laurentienne peut résilier ou suspendre Votre utilisation du Site WEB Banque Laurentienne, des Plateformes et des Services pour quelque raison que ce soit, en tout temps et sans Vous fournir de préavis.

### 39. RÉSILIATION DE LA CONVENTION (suite)

Banque Laurentienne demeure propriétaire de la Carte et peut en restreindre l'utilisation, ou peut résilier la présente Convention et Votre droit d'utiliser la Carte, à tout moment, avec ou sans motif valable, et sans avis à Votre intention. Vous retournerez la Carte à la Banque Laurentienne ou désactiverez le Service sur Votre Appareil mobile sur demande. Vous pouvez annuler la présente Convention ou les Services offerts en avisant Banque Laurentienne. Tout avis de résiliation ne Vous libère pas des obligations contractées aux termes de la présente Convention.

### 40. CONSENTEMENT À LA COLLECTE DE L'UTILISATION ET LA DIVULGATION DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

BLCGF collecte, utilise et divulgue Vos Renseignements personnels suivant Nos pratiques en matière de protection des Renseignements personnels. Ces pratiques sont plus amplement détaillées dans la Déclaration de confidentialité de Banque Laurentienne ainsi que dans la brochure « Questions de discrétion », toutes deux disponibles en ligne au : <https://www.banquelaurentienne.ca/fr/securite.html>. Les principaux éléments sont les suivants :

**40.1 Renseignements personnels :** Dans le cadre de sa relation avec Vous et pour les fins énoncées ci-après, BLCGF recueille des Renseignements personnels Vous concernant. Les Renseignements personnels recueillis par BLCGF varient selon le type de produits ou services auxquels Vous adhérez et Votre situation particulière. Les Renseignements personnels sont principalement recueillis de Vous lorsque Vous les fournissez par écrit ou verbalement ou lorsque cela découle de Votre utilisation de produits et de services (par exemple, Votre historique transactionnel). Certains Renseignements personnels peuvent également être recueillis d'autres sources, comme cela est décrit ci-dessous.

**40.2 Collecte, utilisation et divulgation de Vos Renseignements personnels :** BLCGF recueille et utilise Vos Renseignements personnels pour établir une relation avec Vous. Les fins pour lesquelles Vos Renseignements personnels sont recueillis, utilisés et divulgués incluent :

- a) vérifier Votre identité et l'exactitude de Vos renseignements;
- b) Vous donner accès à un produit ou service ou Vous permettre d'acheter un produit ou service, y incluant les Services en ligne, ou d'y souscrire et s'assurer que les transactions liées sont prises en charge et mises en œuvre;
- c) permettre à BLCGF de livrer, administrer et améliorer les produits et services, y incluant les Services en ligne, qui Vous sont fournis et communiquer avec Vous à ce sujet, notamment à des fins de formation et d'assurance qualité;
- d) vous donner accès aux Plateformes et aux Services; créer, établir et administrer Vos comptes et répondre à Vos demandes ou aux demandes d'un fournisseur. Si Vous téléchargez et/ou utilisez une de Nos applications, Nous pourrions Vous demander et recueillir les renseignements requis pour vérifier Votre identité. Nous pourrions également enregistrer les données de géolocalisation de l'adresse IP pour bloquer l'accès des utilisateurs qui se trouvent à l'extérieur du Canada;
- e) évaluer Votre situation financière et cerner Vos besoins, notamment pour Vous offrir des conseils financiers et de crédit qui Vous conviennent;
- f) déterminer Votre admissibilité à des produits et services;
- g) surveiller ou enregistrer Vos interactions avec BLCGF lors d'appels téléphoniques ou de vidéoconférences ou lors de l'utilisation de moyens automatisés, notamment le Site WEB Banque Laurentienne, en ayant recours à des moyens de surveillance comme l'enregistrement vidéo à l'intérieur et à l'extérieur des succursales, des guichets automatiques et d'autres endroits de Banque Laurentienne;
- h) en faisant affaire avec Vous;
- i) se conformer à une citation à comparaître, à un mandat ou à toute autre ordonnance d'un tribunal, ou à ce qui peut être autrement requis ou autorisé par la loi ou par tout organisme de réglementation compétent;
- j) Vous protéger, ainsi que BLCGF et Nos clients, contre les erreurs, les omissions, la fraude et les activités criminelles, y compris au moyen d'activités de prévention, de détection et d'enquête en matière de fraude, de blanchiment d'argent, de cybermenaces et d'autres risques et menaces semblables;
- k) soutenir la gestion des risques et des opérations de BLCGF, y compris, mais sans s'y limiter, le recouvrement de toute créance jusqu'au paiement intégral de tout montant dû à BLCGF, le respect des requis juridiques et réglementaires et les communications avec les organismes de réglementation;
- l) effectuer des analyses, plus particulièrement pour comprendre les clients de BLCGF et élaborer ou personnaliser des produits, des services et l'expérience utilisateur, notamment en Vous offrant de participer à des sondages, ou fournir à Nos fournisseurs de services de la rétroaction ou des statistiques concernant leurs services;

Nous pourrions obtenir des Renseignements personnels et des rapports à Votre sujet auprès d'Equifax Canada Co., de Trans Union du Canada, Inc. ou de toute autre agence d'évaluation du crédit. Vous pouvez accéder à Vos Renseignements personnels dans les dossiers des agences de crédit et corriger Vos renseignements en communiquant directement avec elles par l'intermédiaire de leurs sites Web respectifs : [www.consumer.equifax.ca](http://www.consumer.equifax.ca) et [www.transunion.ca/fr](http://www.transunion.ca/fr).

À moins d'y être tenue ou autorisée en vertu de la loi, BLCGF ne recueillera pas, n'utilisera pas et ne divulguera pas Vos Renseignements personnels à d'autres fins ou à des fins nouvelles sans Votre consentement.

**40.3 Tiers :** Pourvu que ce soit aux fins énoncées ci-dessus, BLCGF est autorisée à recueillir Vos Renseignements personnels auprès de Tiers ou à divulguer Vos Renseignements personnels à des Tiers dans les cas suivants :

- a) Vous autorisez BLCGF à transmettre Vos Renseignements personnels à ses employés, ses filiales, agents, mandataires et fournisseurs de services agissant en Son nom qui doivent y avoir accès pour des raisons professionnelles ou dans le cadre de l'exercice raisonnable de leurs fonctions, lesquels sont tenus de préserver la confidentialité de ces renseignements. Vous autorisez également BLCGF à divulguer Vos Renseignements personnels à une personne qui, de l'avis raisonnable de BLCGF, agit au nom de la personne devant avoir accès aux Renseignements personnels, par exemple au moyen d'une procuration;

#### 40. CONSENTEMENT À LA COLLECTE DE L'UTILISATION ET LA DIVULGATION DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS (suite)

- b) Vous autorisez BLCGF à recueillir ou à divulguer Vos Renseignements personnels à des Tiers fournisseurs de services qui sont tenus de maintenir la confidentialité de ces renseignements. Les Tiers fournisseurs de services de BLCGF offrent des services tels que des services transactionnels, d'assurance (et de réassurance), de technologie, de préparation de documents et de matériel, d'envoi postal/électronique, de messagerie, de gestion de trésorerie, de gestion de client et de service, de stockage de documents, de tenue de dossiers et de transport de valeurs; ces fournisseurs de services peuvent être situés à l'extérieur du Québec (y compris aux États-Unis);
- c) jusqu'au paiement intégral de tout montant dû à BLCGF, ou jusqu'à la fermeture de Vos Services, Vous autorisez BLCGF à faire ce qui suit sans nécessité d'un consentement additionnel :
- i. recueillir et communiquer des renseignements concernant Votre solvabilité ou Votre situation financière auprès de personnes légalement autorisées et, lorsqu'applicable, toute agence d'évaluation de crédit, tout agent de renseignements personnels, toute personne mentionnée dans des rapports de crédit obtenus, toute institution financière, toute administration fiscale, tout créancier, tout employeur, tout organisme public, tout assureur hypothécaire ou toute autre personne fournissant des références, et Vous autorisez ces personnes à divulguer les renseignements demandés;
  - ii. obtenir Vos rapports de crédit auprès des agences d'évaluation de crédit et utiliser ces rapports aux fins de toute demande de crédit ou de protection contre les découverts, de renouvellement, de refinancement, de recouvrement ou de gestion en lien avec un produit de crédit existant, et utiliser ces rapports afin de vérifier Votre solvabilité actuelle et continue, se conformer aux exigences réglementaires (notamment en matière de lutte contre le blanchiment d'argent) et évaluer et gérer le risque de BLCGF; et
  - iii. demander, sans obtenir de consentement supplémentaire ni Vous en aviser, des rapports de crédit à tout moment qu'elle juge approprié, afin d'évaluer les risques de crédit sur une base continue, et obtenir le rapport complet sur Vos antécédents de crédit si elle a des motifs raisonnables de le demander (comme pour le recouvrement d'une dette, par exemple), que Votre consentement préalable ait été obtenu ou non.
- d) Vous autorisez BLCGF à divulguer Vos Renseignements personnels :
- i. à tout assureur d'un produit d'assurance auquel Vous adhérez ou souscrivez accessoirement avec Votre carte Visa\* ou tout autre produit offert par BLCGF, afin de gérer Votre couverture d'assurance;
  - ii. aux autorités compétentes en vue de se conformer à une citation à comparaître, à un mandat ou à toute autre ordonnance d'un tribunal, ou à ce qui peut être autrement requis ou autorisé par la loi ou par tout organisme de réglementation ayant compétence à l'égard de BLCGF, d'une de ses filiales, ou d'un de ses fournisseurs de services;
  - iii. en cas de fraude, d'enquête, de violation d'une entente ou de violation de la loi et dans tout autre cas autrement autorisé ou requis par la loi applicable;
  - iv. à d'autres institutions financières lorsque la communication interbancaire est requise pour détecter, réprimer, prévenir ou contenir la fraude, pendant des enquêtes relatives à la violation d'une entente ou dans le cas d'une infraction à la loi;
  - v. à un tiers avec lequel Nous envisageons ou concluons une transaction commerciale impliquant des Renseignements personnels, comme la vente ou la titrisation d'actifs, Nous pouvons partager les informations avec les autres parties à la transaction;
  - vi. aux exploitants de réseaux de cartes de paiement, afin d'exploiter ou d'administrer le système de cartes de paiement qui accompagne les Services ou les Comptes que Vous détenez chez Nous (y compris tout produit ou service fourni ou mis à disposition par les exploitants de réseaux de cartes de paiement dans le cadre de Vos Services ou Comptes avec Nous);
  - vii. aux Commerçants aux fins de protection contre la fraude ou dans le cadre du service de mise à jour de Compte;
  - viii. à Visa Canada et ses agents lorsque BLCGF est avisée que Vous avez gagné un prix dans le cadre d'une promotion de Visa Canada pour laquelle la participation est automatique; et
  - ix. à des partenaires de marketing et à des Tiers fournisseurs de services à des fins de recherche ou de statistiques telles que, par exemple, le nombre de Nos clients habitant dans un secteur ou un code postal en particulier qui détiennent un produit ou un service en particulier.

40.4 **Cession** : Vous reconnaissez que BLCGF peut, à tout moment, sans Vous en informer, céder Vos produits et services, notamment Vos Services en ligne, à toute personne et que le cessionnaire peut être tenu de conserver Vos Renseignements personnels pendant un certain temps, conformément aux lois applicables.

40.5 **Numéro d'assurance sociale** : Fournir Votre numéro d'assurance sociale (« **NAS** ») est facultatif. Si Vous choisissez de fournir Votre NAS sur un formulaire de demande, Vous comprenez que Votre NAS sera partagé avec une agence d'évaluation de crédit et sera utilisé par BLCGF pour s'assurer de l'exactitude des renseignements obtenus à Votre sujet auprès des agences d'évaluation de crédit lors de l'évaluation de Votre solvabilité financière. BLCGF peut également utiliser Votre NAS à des fins d'identification ou de consolidation de données. Vous pouvez refuser l'utilisation et la divulgation à ces fins et à toute autre fin optionnelle sans que BLCGF puisse refuser de vous fournir les produits et services applicables si Vous y avez droit. Vous comprenez toutefois que le fait de refuser ou de retirer Votre consentement pourrait empêcher BLCGF de Vous fournir un accès à certains produits ou services.

40.6 **Renseignements personnels à l'extérieur du Canada** : Si les services sont fournis par BLCGF ou Nos Tiers fournisseurs de services à partir d'autres pays que le Canada (y incluant les États-Unis) ou si des données contenant Vos Renseignements personnels sont déplacées et se trouvent dans un autre pays que le Canada, Vous comprenez que BLCGF ou Nos Tiers fournisseurs de services peuvent être tenus de divulguer Vos Renseignements personnels aux autorités de cette juridiction en vertu des lois applicables de cette juridiction.

#### 40. CONSENTEMENT À LA COLLECTE DE L'UTILISATION ET LA DIVULGATION DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS (suite)

40.7 **Mise à jour des renseignements personnels.** Lorsque Vous mettez à jour des Renseignements personnels concernant un produit ou un service particulier, ces Renseignements personnels mis à jour seront considérés comme étant les plus récents et BLCGF est autorisée à mettre à jour ses dossiers en conséquence pour tous les autres produits et services financiers que Vous détenez (à sa discrétion). Vous reconnaissez que Vous avez la responsabilité d'informer BLCGF de tout changement à l'égard de Vos Renseignements personnels relatifs à Votre Compte Visa\*, par l'un des moyens suivants : (i) en communiquant immédiatement avec le Centre Télébancaire au 514 252-1846 (région de Montréal) ou au 1 800 252-1846 (sans frais), du lundi au vendredi entre 8 h et 20 h et les fins de semaine, entre 8 h et 17 h (heure de l'Est); (ii) par l'entremise du Portail libre-service; ou (iii) en communiquant avec Votre succursale de Banque Laurentienne.

40.8 **Communications Marketing :** Dans le but de bénéficier d'un service de qualité et d'obtenir des renseignements sur les produits et services financiers offerts par Banque Laurentienne, ses filiales (telles que B2B Banque et BLC Services Financiers inc.) et ses partenaires, Vous comprenez que Banque Laurentienne peut divulguer Vos Renseignements personnels à ses filiales et ses Tiers fournisseurs de services afin que Banque Laurentienne, ses filiales et ses Tiers fournisseurs de services puissent (i) Vous faire parvenir des communications promotionnelles sur leurs produits et services, y compris des communications personnalisées telles que des produits de crédit préapprouvés, et (ii) Vous transmettre de telles communications par diverses méthodes, notamment par courrier, par téléphone et par messages électroniques (ex. : par courriel, messagerie texte, messagerie d'un média social, etc.). Vous pouvez révoquer cette autorisation en tout temps au moyen d'un avis raisonnable, par l'intermédiaire de toute Plateforme offerte par l'intermédiaires des Services offrant cette option, ou en communiquant avec le Centre Télébancaire au 514 252-1846 (région de Montréal) ou au 1 800 252-1846 (sans frais), du lundi au vendredi entre 8 h et 20 h et les fins de semaine, entre 8 h et 17 h (heure de l'Est). Vous comprenez que Vous pouvez continuer à recevoir des communications liées à Votre Compte et des communications transactionnelles même si Vous Vous désinscrivez des communications marketing et promotionnelles.

40.9 **Droit d'accès à Vos Renseignements personnels :** Banque Laurentienne Vous permet d'accéder aux renseignements auxquels Vous avez droit en vertu de la loi, et Vous reconnaissez que Vous devez transmettre immédiatement Votre demande au Centre Télébancaire de Banque Laurentienne par téléphone au 514-252-1846 (région de Montréal) ou au 1-800-252-1846 (sans frais) du lundi au vendredi entre 8 h et 20 h et les fins de semaine, entre 8 h et 17 h (heure de l'Est). Des frais peuvent s'appliquer.

Vous pouvez également communiquer avec Requêtes clients Banque Laurentienne  
1360, boul. René-Lévesque Ouest, bureau 600,  
Montréal (Québec) H3G 0E5  
Tél. : 514 284-3987 ou 1 877 803-3731 (sans frais)  
[requetes\\_clients@banquelaurentienne.ca](mailto:requetes_clients@banquelaurentienne.ca).

40.10 **Droit de retirer Votre consentement :** Vous avez le droit, à tout moment, de révoquer Votre consentement à la collecte, l'utilisation et la divulgation de renseignements par BLCGF, en fournissant un avis raisonnable et en comprenant, toutefois, que (1) la révocation de Votre consentement peut limiter ou empêcher BLCGF de Vous fournir ou de continuer à Vous fournir certains produits et services; et (2) BLCGF peut avoir des exigences juridiques, réglementaires ou contractuelles pour recueillir, utiliser ou divulguer certains de Vos Renseignements personnels pour lesquels Vous ne pouvez pas retirer Votre consentement. Pour révoquer communiquer avec Notre Centre Télébancaire au 514 252-1846 (région de Montréal) ou sans frais au 1 800 252-1846, du lundi au vendredi entre 8 h et 20 h et les fins de semaine, entre 8 h et 17 h (heure de l'Est).

40.11 **Obtention de Renseignements sur toute autre personne :** Vous confirmez qu'avant de fournir à BLCGF des Renseignements personnels pour le compte d'une autre personne (par exemple, et selon le cas, les propriétaires, les associés, les partenaires, les commandités, les commanditaires, les membres, les constituants, les bénéficiaires, les fiduciaires, les actionnaires et les administrateurs autorisés, ainsi que les signataires, les dirigeants, les représentants et les utilisateurs autorisés), Vous avez obtenu le consentement préalable de cette personne ou Vous êtes autrement légalement autorisé à fournir ces renseignements. Les renseignements personnels obtenus par BLCGF seront utilisés et divulgués conformément aux pratiques de Banque Laurentienne en matière de protection des Renseignements personnels. À la demande de BLCGF, Vous fournirez les Renseignements personnels après avoir reçu, le cas échéant, le consentement de toute personne agissant au nom d'une entité commerciale, aux fins identifiées dans la présente section.

40.12 **Tiers fournisseurs de services :** Vous comprenez que BLCGF peut faire appel à des Tiers fournisseurs de services, ou impartir des fonctions à des Tiers fournisseurs de services pour recueillir, traiter, utiliser, divulguer ou stocker Vos Renseignements personnels à tout moment, y compris pour l'accès aux Plateforme et l'utilisation des Services. Dans ces cas, Votre consentement à la collecte, l'utilisation et la divulgation de Vos Renseignements personnels s'étend à ces Tiers fournisseurs de services, dans la mesure où cela est nécessaire pour que ces derniers fournissent les services qui leur sont impartis par BLCGF, et ce, aux fins énoncées dans le présent article 40. Vous comprenez également que les ententes conclues entre BLCGF et de tels Tiers fournisseurs de services (actuels ou futurs) imposent que ces Tiers fournisseurs de services se conforment aux exigences légales en matière de confidentialité qui s'appliquent à la collecte, à l'utilisation et à la divulgation de Vos Renseignements personnels, et qui les régissent.

#### 41. APPAREILS MOBILES ASSOCIÉS

Vous autorisez Banque Laurentienne et les Tiers fournisseurs de services à recueillir et à stocker de l'information sur les Appareils mobiles utilisés pour Vous connecter à Votre Compte. Ces Appareils mobiles seront associés à Votre Compte. Si un Appareil mobile associé est vendu ou donné à un Tiers, Vous pouvez désassocier l'Appareil mobile en suivant les instructions disponibles, à l'adresse : [https://www.banquelaurentienne.ca/fr/faq/1\\_faq.sn](https://www.banquelaurentienne.ca/fr/faq/1_faq.sn).

#### 42. EXIGENCES D'ADMISSIBILITÉ LIÉES AUX OPÉRATIONS BANCAIRES EN LIGNE

Pour pouvoir utiliser les Services Banque Laurentienne, Vous devez : a) être un Titulaire de carte ou un Utilisateur autorisé d'un Compte en règle auprès de Banque Laurentienne; b) avoir un Appareil mobile; c) être un utilisateur inscrit des Services sur la ou les Plateforme(s); et d) satisfaire à toute autre exigence liée à l'accès aux Services ou à leur utilisation qui est spécifiée par Banque Laurentienne.

#### 43. APPAREIL MOBILE VENDU OU JETÉ

Si Vous avez l'intention de vendre, de donner ou de jeter Votre Appareil mobile, Vous devez d'abord supprimer les Services de Votre Appareil mobile.

#### 44. SÉCURITÉ DU TERMINAL D'ACCÈS

Sans limiter la portée de l'article 14, il Vous est interdit d'utiliser le Site WEB Banque Laurentienne, les Plateformes et les Services sur un Terminal d'accès lorsque Vous savez ou soupçonnez que sa sécurité ou son intégrité ont été compromises (p. ex. lorsque l'Appareil mobile a été « débridé » ou que ses mécanismes de sécurité ont été contournés). Vous serez uniquement responsable des pertes subies, des dommages causés et des dépenses engagées en raison de Votre utilisation du Site WEB Banque Laurentienne, des Plateformes et des Services sur un Appareil mobile ou un Terminal d'accès compromis. De plus, Vous reconnaissez que Vous maintiendrez adéquatement la sécurité de Votre Appareil mobile et de Vos Terminaux d'accès utilisés dans le cadre du Site WEB Banque Laurentienne, des Plateformes et des Services en les protégeant à l'aide d'un code d'accès sécurisé ou de la biométrie, en sachant où il se trouve à tout moment et en gardant à jour les versions les plus récentes du système d'exploitation, des correctifs de sécurité et des logiciels antivirus et anti-espion. Vous ne permettrez pas à d'autres personnes de stocker leurs données biométriques sur Votre Appareil mobile. Si Vous perdez Votre Appareil mobile ou Votre Terminal d'accès personnel, Vous agirez le plus rapidement possible pour prévenir toute utilisation non autorisée.

#### 45. GARANTIES ET RESPONSABILITÉS

Vous reconnaissez et acceptez que : a) Nous ne garantissons pas l'exploitabilité ou la fonctionnalité du Site WEB Banque Laurentienne, des Plateformes et des Services ni qu'ils seront disponibles pour effectuer une Opération; b) Nous ne garantissons pas qu'un Commerçant particulier offrira le mode de paiement accessible par l'intermédiaire du Site WEB Banque Laurentienne et des Services; c) Votre utilisation d'un service de Tiers (qui inclut le Site WEB Banque Laurentienne, les Plateformes et les Services) est à Votre seul risque, et les services de Tiers sont fournis « tels quels » et « tels que disponibles »; d) même si tous les efforts sont déployés afin de s'assurer que les renseignements et les documents figurant sur le Site WEB Banque Laurentienne, y compris le texte, les graphiques, les liens vers d'autres ressources Internet et tout autre article, sont exacts, ils sont fournis « tels quels » « là où ils se trouvent »; et e) Nous ne garantissons pas la disponibilité ou l'exploitabilité des réseaux sans fil ou d'un Appareil mobile. Vous comprenez que Vous devriez garder Votre Carte physique avec Vous pour l'utiliser si le Site WEB Banque Laurentienne, les Plateformes et les Services ne sont pas disponibles pour quelque raison que ce soit. De plus, Vous exonérez explicitement Banque Laurentienne, tous ses partenaires et les Tiers fournisseurs de services associés de toute responsabilité quelle qu'elle soit se rapportant au Site WEB Banque Laurentienne, Plateformes et aux Services et, par extension, leurs administrateurs, dirigeants et employés respectifs, y compris, sans s'y limiter, toute responsabilité liée à la vente, à la distribution, à l'utilisation ou à la performance ou non-performance du Site WEB Banque Laurentienne, des Plateformes et des Services. Vous reconnaissez et confirmez que les droits de propriété intellectuelle respectifs appartiennent à Banque Laurentienne, à ses partenaires et aux Tiers fournisseurs de services associés.

Banque Laurentienne ne fournit aucune garantie expresse, implicite ou légale quant à l'exactitude, la qualité, la suffisance, l'utilité, l'exhaustivité, l'actualité, le fonctionnement, la fiabilité, l'absence de contrefaçon ou l'application de l'information ou des documents à un but particulier, et se dégage expressément de toute responsabilité à cet égard.

#### 46. AUTRES GARANTIES

Vous reconnaissez et convenez que Vous Vous abstenrez de :

- a) désassembler, rétroconcevoir, décompiler ou autrement tenter d'extraire le code source des Services, des Plateformes, de l'infrastructure du Site WEB Banque Laurentienne ou de tout service de Tiers, ou d'une partie de ceux-ci;
- b) altérer, tenter de contourner, détruire, occulter, cacher, modifier ou enlever des avis (y compris des avis de droits exclusifs), les codes ou les verrous exclusifs, les moyens d'identification, les outils de droits numériques ou les renseignements de gestion numériques, les mesures de protection technologiques, les mesures de sécurité ou de contrôle, ou les ententes visant les Services, les Plateformes et le Site WEB Banque Laurentienne ou un service de Tiers, ou s'y rapportant;
- c) copier, reproduire, modifier, vendre, louer, distribuer, concéder en sous-licence, traduire ou exploiter de façon commerciale, de quelque façon que ce soit, les Services, les Plateformes, l'infrastructure du Site WEB Banque Laurentienne ou tout service de Tiers, ou une partie de ceux-ci, ou d'en faire des œuvres dérivées;
- d) tenter d'obtenir un accès non autorisé aux Services, aux Plateformes, à l'infrastructure du Site WEB Banque Laurentienne ou à tout service de Tiers;
- e) nuire à l'intégrité ou à la performance des Services, des Plateformes, de l'infrastructure du Site WEB Banque Laurentienne ou d'un service de Tiers, ou de les perturber;
- f) fournir à Banque Laurentienne ou à ses Tiers fournisseurs de services du contenu comportant des virus, des vers, des chevaux de Troie ou d'autres composants dangereux; ou
- g) donner accès aux Services, aux Plateformes, à l'infrastructure du Site WEB Banque Laurentienne ou à tout service de Tiers à quiconque sans le consentement préalable écrit de Banque Laurentienne ou de ses Tiers fournisseurs de services.

#### **46. AUTRES GARANTIES (suite)**

Vous reconnaissez que l'accès au Site WEB Banque Laurentienne ou au moyen d'un Appareil mobile qui restreint la quantité de contenu que Vous pouvez voir pourrait ne pas proposer la totalité des caractéristiques, des fonctionnalités, des renseignements ou du contenu disponibles par l'intermédiaire d'autres sites Web et Vous convenez d'accéder régulièrement aux Services sur le Site WEB Banque Laurentienne ou sur d'autres sites Web (autrement qu'à l'aide du Site WEB Banque Laurentienne, de la Plateforme ou d'un Appareil mobile) qui ne restreignent pas le contenu pouvant être vu sur ceux-ci.

#### **47. CALCULATEURS ET OUTILS**

Les calculs ou les projections sont donnés à titre indicatif seulement, à moins d'indication contraire, et ne sont pas garantis comme étant exacts ou exhaustifs.

#### **48. CONDITIONS DE LA LICENCE D'UTILISATION**

Vous convenez de ne pas copier, modifier, adapter, traduire, ni créer d'œuvres dérivées du Site WEB Banque Laurentienne, des Plateformes ou de toute partie des Services. Vous ne concéderez pas de licence ni de sous-licence visant le Site WEB Banque Laurentienne, les Plateformes ou les Services, ne ferez pas la commercialisation ou la distribution de ceux-ci, ni n'en fournirez de copies à un tiers. Vous ne tenterez pas de rétroconcevoir, de décompiler ou de désassembler toute partie du Site WEB Banque Laurentienne, des Plateformes ou des Services ni d'apporter de corrections aux erreurs d'une partie de celle-ci, et Vous n'utiliserez pas de partie du Site WEB Banque Laurentienne, des Plateformes ou des Services pour obtenir l'accès à des applications logicielles d'interconnexion à cette fin.

#### **49. COMPÉTENCE**

Vous reconnaissez que la présente Convention est assujettie aux lois et aux territoires de compétence tels qu'ils sont définis par Banque Laurentienne à l'article 50, sans égard au lieu où Vous téléchargez ou activez le Site WEB Banque Laurentienne, les Plateformes et les Services. Vous comprenez que Nous pouvons surveiller la conformité aux présentes modalités et les faire appliquer. Vous déclarez que Vous résidez actuellement au Canada.

Les produits et les services décrits dans les pages du Site WEB Banque Laurentienne, des Plateformes ou des Services sont offerts uniquement dans les territoires où ils peuvent légalement être offerts aux fins de vente. De plus, tous les produits et services sont assujettis aux modalités des différentes ententes propres à chacun d'eux.

Vous reconnaissez et convenez que, même si Vous pouvez accéder au Site WEB Banque Laurentienne, aux Plateformes ou aux Services dans d'autres territoires à l'extérieur du Canada, certains aspects des Services ou certains renseignements sur le Site WEB Banque Laurentienne, les Plateformes ou les Services pourraient ne pas être disponibles pour Vous dans ces territoires. Si Vous accédez au Site WEB Banque Laurentienne, aux Plateformes ou aux Services à l'extérieur du Canada ou les utilisez, Vous le faites à Vos propres risques, et Vous assumez toute la responsabilité de Vous conformer aux lois locales, provinciales, nationales ou internationales qui s'appliquent à Votre accès ou utilisation des Services, du Site WEB Banque Laurentienne, ou des Plateformes.

#### **50. LOI APPLICABLE**

La présente Convention est régie par les lois de la province canadienne ou du territoire canadien où Votre Compte a été ouvert pour la première fois à Banque Laurentienne ou, s'il y a plus d'un Compte, par celles du territoire de constitution de Banque Laurentienne et par les lois fédérales du Canada qui s'y appliquent, à l'exclusion des Règles de droit international privé ou de conflits de lois qui mèneraient à l'application de toute autre loi.

#### **51. RÉCEPTION D'UNE COPIE DE LA CONVENTION**

Vous reconnaissez que la présente Convention n'exige pas la signature de Banque Laurentienne. Vous convenez de conserver cette copie de la présente Convention dans Vos propres dossiers.

#### **52. MODIFICATION DE LA CONVENTION**

La Banque Laurentienne peut, à son entière discrétion, modifier les modalités de la présente Convention se rapportant à Votre utilisation future des Services, du Site WEB Banque Laurentienne, des Plateformes ou de Votre Compte de temps à autre pour quelque raison que ce soit, sans responsabilité envers Vous ou toute autre personne. Banque Laurentienne peut donner un avis de modification de la présente Convention de trente (30) jours en Vous le faisant parvenir par la poste, à Votre dernière adresse connue, en affichant un avis dans les succursales de Banque Laurentienne, par livraison personnelle, par l'intermédiaire des Services, des Plateformes, du Portail libre-service ou du Site WEB Banque Laurentienne, ou par tout autre moyen que Banque Laurentienne, agissant raisonnablement, considère comme étant approprié afin de porter la modification à Votre attention. Il Vous incombe de vérifier régulièrement les modalités de la présente Convention.

Si Vous utilisez ces Services, Votre Compte ou la Carte après la date de prise d'effet d'une modification de la présente Convention, cela signifiera de façon concluante que Vous acceptez la modification et que Vous adoptez la version la plus récente de la Convention et êtes lié par celle-ci. Vous ne devez pas changer, compléter ou modifier la présente Convention de quelque façon que ce soit.

#### **53. AUTRES CONVENTIONS – PORTÉE DE LA CONVENTION**

La présente Convention complète toute convention précédente régissant l'utilisation de la Carte et du Code de sécurité, mais elle ne remplace pas une convention ou une disposition d'une convention relative à un prêt, à une facilité de crédit, à un produit, à un autre service, l'application Banque Laurentienne, *BLCDirect*, les Services en ligne ou à l'exploitation de tout compte avec Banque Laurentienne, ni toute autre convention entre Vous et Banque Laurentienne, à l'exception des conventions régissant l'utilisation des Services et des Plateformes. La présente Convention s'applique à tout Compte précisé dans les présentes de même qu'à tout autre compte que Vous avez désigné de temps à autre en vue d'une utilisation avec la Carte, le Site WEB Banque Laurentienne ou les Services.

### 53. AUTRES CONVENTIONS – PORTÉE DE LA CONVENTION (suite)

Outre la présente Convention, les modalités de la Convention relative au compte Visa\* conclue entre Banque Laurentienne et Vous s'appliqueront aux Services et aux Opérations effectuées aux termes de la présente Convention, sauf disposition contraire expresse de celle-ci. En cas de conflit entre les modalités de la Convention relative au compte Visa\* ou de toute autre convention conclue entre Banque Laurentienne et Vous et les modalités de la présente Convention dans la mesure où elles se rapportent aux Services décrits dans les présentes, alors les modalités de la présente Convention auront préséance et s'appliqueront à l'égard des Services. Aucune déclaration n'est faite et aucune garantie n'est donnée par Banque Laurentienne à Votre intention à l'égard des Services, à l'exception des déclarations, des garanties et des obligations de Banque Laurentienne expressément prévues dans les présentes. Aucun conseil prodigué, aucune information donnée ni aucune déclaration faite par Banque Laurentienne, ou ses fournisseurs de services, mandataires ou représentants respectifs, verbalement ou par écrit, n'aura pour effet de créer de déclaration, de garantie ou de condition ni de modifier la présente Convention, y compris les exclusions de responsabilité, les limites de responsabilité ou les dispositions de libération et d'indemnisation ci-dessus, et Vous ne pouvez pas Vous fier à un tel conseil ou à une telle information.

### 54. AVIS

Tout avis devant ou pouvant être donné à Banque Laurentienne en lien avec la présente Convention doit être fait par écrit et doit être adressé et transmis à Banque Laurentienne à l'adresse indiquée dans la demande relative au Compte Visa\*. Sans limiter la portée de l'article 25, tout avis devant ou pouvant Vous être donné en lien avec la présente Convention peut Vous être donné en faisant parvenir un avis écrit à Vos Coordonnées ou, sauf s'il s'agit de renseignements financiers confidentiels propres à Vous, en affichant un avis dans les succursales de Banque Laurentienne ou sur le Site WEB Banque Laurentienne, sur le Portail libre-service, ou en Vous contactant sur Votre Appareil Mobile ou par tout autre moyen que Nous, agissant raisonnablement, considérerons comme étant approprié pour porter l'avis à Votre attention. Vous êtes réputé avoir reçu un avis envoyé par Banque Laurentienne à Vos Coordonnées, selon la première éventualité, à l'heure et à la date où Vous recevez réellement l'avis ou 24 heures après que Nous l'avons envoyé s'il est envoyé par courriel, par message texte ou par télécopieur, ou cinq (5) jours après s'il est envoyé par la poste. Les avis publiés sur le Site WEB Banque Laurentienne ou le Portail libre-service sont réputés publiés le jour où ils sont publiés pour la première fois.

La présente Convention régit l'utilisation du Site WEB Banque Laurentienne, des Plateformes, du Portail libre-service et des Services. Veuillez la lire attentivement avant d'accéder au site. Le contenu du Site WEB Banque Laurentienne est fourni à titre indicatif seulement, à moins d'indication contraire, et ne constitue pas une offre d'achat ou de vente de produits ou de services de BLCGF. Cette information ne constitue pas des conseils de placements ou des conseils financiers, comptables, juridiques ou fiscaux destinés à une personne en particulier et ne devrait pas être utilisée à de telles fins.

Les renseignements et les documents fournis sur le Site WEB Banque Laurentienne sont, à Notre connaissance, exacts au moment où ils sont affichés. Cependant, malgré ses efforts en ce sens, BLCGF ne peut garantir qu'ils sont exacts ou complets ou qu'ils le seront en tout temps. De plus, des problèmes de logiciels ou de transmission par Internet pourraient générer des copies inexactes ou incomplètes des renseignements et des documents pouvant être téléchargés et affichés.

BLCGF se réserve le droit de modifier les renseignements et les documents figurant sur le Site WEB Banque Laurentienne sans préavis. Vous acceptez d'examiner régulièrement les renseignements et documents et Votre accès continu au Site WEB Banque Laurentienne ou Votre utilisation continue de celui-ci signifiera que Vous acceptez ces modifications.

### 55. SIGNATURE ÉLECTRONIQUE

La présente Convention peut être signée par voie électronique. L'utilisation des Services sera réputée être l'acceptation des présentes modalités à la date de la première utilisation, ou dans le cas d'une modification de la présente Convention, l'acceptation des modalités modifiées. Tous les documents portant Votre signature ou signature électronique, toutes les Opérations et demandes faites ou transmises par un système de télécommunications (p. ex. par téléphone, par télécopieur, par câble ou tout autre appareil électronique) auront le même effet juridique et Vous lieront à titre de document, d'Opération ou de demande portant Votre signature originale.

### 56. APPLICATION

La présente Convention entrera en vigueur et continuera de s'appliquer en faveur et à la charge de Banque Laurentienne, de Vous et de Vos héritiers, exécuteurs, successeurs et ayants droit.

### 57. TIERS BÉNÉFICIAIRES

Bien que ce ne soit pas tous les tiers, certains tiers (tels que Nos Tiers fournisseurs de services et le Bureau du surintendant des institutions financières) peuvent être considérés comme étant des bénéficiaires des droits, des recours ainsi que des modalités de la présente Convention et peuvent exercer ou appliquer ces droits, ces recours ainsi que ces modalités à Votre endroit.

### 58. LOI SUR LES PRODUITS DE LA CRIMINALITÉ

Vous reconnaissez que la *Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes* et son règlement d'application s'appliquent à l'exploitation du Compte et que Nous adopterons, à l'occasion, des politiques et des procédures portant sur la communication d'information, la tenue de documents, l'identification des clients et les exigences de surveillance continue de cette loi. Vous convenez de respecter l'ensemble de ces lois et procédures et de Vous y conformer.

## 59. DIVISIBILITÉ

La présente Convention sera appliquée dans la pleine mesure permise par la loi applicable. Si, pour quelque raison que ce soit, une disposition de la présente Convention est reconnue invalide ou non exécutoire dans quelque mesure que ce soit :

- a) la partie fautive de la disposition sera radiée et le reste de la disposition sera interprété ou reformulé dans la mesure raisonnablement requise pour la rendre valide, exécutoire et conforme à l'objet initial sous-tendant cette disposition; et
- b) cette invalidité ou ce caractère inexécutoire n'aura pas d'incidence sur toute autre disposition de la présente Convention.

## 60. ABSENCE DE RENONCIATION

Aucune renonciation de la part de Banque Laurentienne à l'égard d'un manquement ou d'un défaut aux termes de la présente Convention ne sera réputée être une renonciation à un manquement ou à un défaut précédent ou subséquent. Nous pouvons, sans préavis, exiger le respect strict des modalités de la présente Convention, malgré toute tolérance antérieure accordée ou permise par Banque Laurentienne.

## 61. MARQUES DE COMMERCE DE BANQUE LAURENTIENNE

© Banque Laurentienne du Canada, 2022. Tous droits réservés.

Certains noms, logos, graphiques, icônes, dessins, mots, titres ou phrases utilisés sur le Site WEB Banque Laurentienne ou disponibles par l'intermédiaire des Services peuvent constituer des appellations commerciales, des marques de commerce ou de service dont Banque Laurentienne est propriétaire, ou dont des tiers sont propriétaires et dont Banque Laurentienne est un usager autorisé. L'utilisation des marques de commerce sur ce site ou par l'intermédiaire des Services ne veut pas nécessairement dire qu'une licence de quelque nature a été octroyée ou qu'il existe une affiliation entre Banque Laurentienne et le propriétaire de la marque. Les symboles <sup>MD</sup> et <sup>MC</sup> signifient respectivement « marque déposée » et « marque de commerce ».

Les marques de commerce sont distinguées les unes des autres et accompagnées, lors de leur première utilisation, des marques appropriées : <sup>MD</sup> / <sup>MC</sup> /\*. Ces symboles renvoient à la description du propriétaire ou de l'utilisateur des marques : <sup>MD</sup> : marque déposée de Banque Laurentienne du Canada. <sup>MC</sup> : marque de commerce de Banque Laurentienne du Canada. \* : Banque Laurentienne du Canada, usager autorisé de la marque.

<sup>MD</sup> : Les marques suivantes sont des marques déposées de la BLC en vertu de la Loi sur les marques de commerce du Canada. Certaines de ces marques sont également la propriété de la BLC en vertu de la législation sur les marques de commerce et de la législation applicable dans les territoires étrangers :

ARBRE (DESSIN), BEL ÂGE, BLC, BLC*Direct* & DESSIN, BLC SERVICES FINANCIERS, BLC CONSEILS, BLC*Avantage*, BLC EXPRESS & DESSIN, DISTINCTION, EXPLORE, LE GESTIONNAIRE, MULTIFONCTIONS, OSCAR, OSCAR & DESSIN, BANQUE LAURENTIENNE & DESSIN, NATLINK, PAYMENT SKIPPER, LBC CAPITAL, TRUST ET BANQUE LAURENTIENNE, PLACEMENT EXCELLENCE, REER TACTIQUE, SERVICE À LA CARTE.

<sup>MC</sup> : Les marques suivantes sont des marques de commerce de la BLC :

VOIR AU-DELÀ DES CHIFFRES, TRUST et banque laurentienne.

La marque déposée IRIS & DESSIN fut cédée à BLC-Edmond de Rothschild gestion d'actifs Inc. le 31 décembre 2001.

## 62. MARQUES DE COMMERCE DE TIERS

Apple®, Mac®, QuickTime®, iPad®, iPod® et iPod touch® sont des marques déposées d'Apple Inc., déposées aux États-Unis et dans d'autres pays.

Android® et Chrome<sup>MD</sup> sont des marques de commerce de Google LLC.

\*Marque de commerce de Visa Int. utilisée sous licence.

## 63. PROPRIÉTÉ DE L'INFORMATION

L'information contenue dans les pages du Site WEB Banque Laurentienne ou disponibles par l'intermédiaire des Services est la propriété exclusive de Banque Laurentienne et est pour Votre usage personnel seulement. Toute l'information du Site WEB Banque Laurentienne ou disponibles par l'intermédiaire des Services est protégée en vertu des lois canadiennes et étrangères sur les droits d'auteur. Cette information ne peut être reproduite, en tout ou en partie, sans le consentement écrit exprès de Banque Laurentienne. L'usage public ou commercial, le téléchargement, la retransmission, la distribution ou la publication, la reproduction, l'entreposage ou l'enregistrement des données sur quelque support que ce soit ou la modification non autorisée des marques ou du contenu du Site WEB Banque Laurentienne ou disponibles par l'intermédiaire des Services sont interdits et peuvent constituer une violation desdites lois, notamment les lois sur les droits d'auteur ou les marques de commerce et peuvent exposer l'utilisateur à des poursuites judiciaires.

<sup>1</sup> Aux fins du code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés, un « aîné » désigne tout individu au Canada âgé de 60 ans ou plus qui effectue des opérations à des fins autres que commerciales.

This Online Credit Card Services Agreement (as may be as may be updated, modified or enhanced from time to time hereafter, the "**Agreement**" or "**Convention**") between You and Laurentian Bank outlines the terms and conditions governing Your use of the Services (defined below), the Platforms, and the Laurentian Bank Website. Laurentian Bank does not offer Services, the Platforms or use of the Laurentian Bank Website other than in accordance with these terms and conditions and other terms and conditions incorporated herein by reference. By using the Services, accessing to the Platforms or the Laurentian Bank Website, You acknowledge Your acceptance of these terms and conditions.

In consideration of Laurentian Bank providing You with access to any of the Accounts using the Services, the Platforms or Laurentian Bank Website, You agree as follows:

## DEFINITIONS AND INTERPRETATION

### 1. DEFINITIONS AND INTERPRETATIONS

This Agreement is intended to be interpreted in accordance with its plain English meaning. Any defined term used in this Agreement, defined in the singular, is deemed to include the plural and vice versa.

"**ABM**" means any automated banking machine, point-of-sale terminal or any other equipment used for Transaction purposes.

"**Access Terminal**" means any device used to access any of Your Accounts, including without limitation an ABM, a computer, a portable hand-held device, or a telephone, including any form of mobile telephone or Mobile Device.

"**Account**" means any Visa\* credit card account in the name of the Primary Cardholder, whether or not You are the Primary Cardholder or Authorized User, and whether its is an Account for which You act as the attorney, guardian (tutor), temporary representative, legal representative, advisor, agent, liquidator, trustee or any other administrator of the property of others.

"**Authorized User**" refers to a person, age 13 years or older, that Laurentian Bank has added to the Account with the authorization and at the request of the Primary Cardholder.

"**Balance Transfer**" refers to the use of the available credit limit on the Account in order to reimburse, in whole or in part, the unpaid balance of one of the Primary Cardholder's credit cards issued by a Canadian financial institution.

"**Biller**" means a person who uses the e-Delivery Services to deliver bills, invoices, Statements, notifications and agreements to their customers electronically.

"**Cash Advance**" refers to any advance charged to the Account and obtained by the use of the Card at an ABM, by telephone or online, via another financial institution, a Balance Transfer or any other transaction considered as a cash withdrawal, including, without limitation Quasi-Cash Transactions.

"**Card**" refers to any Laurentian Bank Visa\* credit card issued in the Primary Cardholder's name, any additional card issued at the request of the Primary Cardholder in the Authorized Users' name, as well as any renewal or replacement cards linked to the Account, and includes the digital version of such card provided by the Bank or used through the Digital Wallet Services.

"**Cardholder**" or "**You**" or "**Your**" or "**Vous**" means the Primary Cardholder and Authorized User(s), as applicable authorized by Laurentian Bank to use the Services, access to the Platforms or the Laurentian Bank Website.

"**Contaminant**" means a computer virus, worm, lock, mole, time bomb, Trojan horse, rootkit, spyware, keystroke logger, or any other malicious code or instruction that may modify, delete, damage, disable, or disrupt the operation of any computer software or hardware.

"**Digital Wallet Service**" refers to any digital payment product or service owned or operated by a third-party that enables the linking and use of the Card to successfully process and complete payments and transfers through a Mobile Device.

"**e-Delivery Services**" means an electronic mail service provided by Our Third Party service providers that facilitates the delivery of bills, invoices, Statements, notifications and agreements from Billers to their customers using the Services.

"**External Account**" means an account held at another Canadian financial institution; an Investment Industry Regulatory Organization of Canada registrant; a card issuer; or an entity eligible for membership with Payments Canada, being an account in Your name or on which You have the authority to independently authorize transactions.

"**Laurentian Bank**" or "**We**" or "**Us**" or "**Our**" means Laurentian Bank of Canada.

"**Instrument**" means a cheque, promissory note, bill of exchange or other negotiable instrument, and its electronic equivalent, including electronic payment instructions.

"**Laurentian Bank Website**" means all web pages made available by Laurentian Bank (including the Platforms provided by its Third Party service providers).

"**LBCFG**" means Laurentian Bank, its subsidiaries and its affiliates

"**Merchant**" means a person that sells goods or services to You and who receives payment through either Services, or Laurentian Bank Website.

"**Mobile Device**" means a mobile device such as and including a computer, a portable hand-held device, or a telephone, including any form of mobile telephone, mobile device, wireless device or any other electronic device that is capable of being used in connection with the Laurentian Bank Website, the Platforms or the Services.

## 1. DEFINITIONS AND INTERPRETATIONS (CONT.D)

**"Online Purchase Information"** means the electronic contact information, including without limitation an account number, payment identifier, email address or telephone number, used in sending and receiving of money for online purchases using the Online Purchase Services.

**"Online Purchase Services"** means the money transfer service that facilitates the sending, requesting, and receiving of money transfers (using including without limitation account number, payment identifier, email or telephone number) through the Services to and from Participating Financial Institutions, including Laurentian Bank.

**"Participating Financial Institution"** means a financial institution participating in Online Purchase Services.

**"Participating Merchant"** means a Merchant that offers the Online Purchase Services as an online payment option on the Merchant's website.

**"Passcode"** means the numerical code selected by the Cardholder to authorize certain Transactions.

**"Password"** means the personal combination of numbers and/or letters used to identify Yourself and access an Account. The secret access code You use when contacting Our Telebanking Center, the unique numerical code You receive through SMS text message or email, the password You use for the Laurentian Bank Website, the Services, the Platforms and the Passcode are all examples of Passwords.

**"Personal Information"** means personal information about You or that can be used to identify You. The Personal Information collected by LBCFG depends on the type of services You use and Your personal situation, and can include, as the case may be:

- a) Identification and contact information, such as name, social insurance number, date of birth, gender, personal identification numbers, marital status, addresses, e-mail addresses, telephone numbers (including mobile number) and signature;
- b) Profile information, such as identification, Passwords, service preferences;
- c) Financial information, such as income, credit history and transactions occurring through the Bank or other financial institutions;
- d) Employment information, such as employer's name and employment history;
- e) Biometric information, such as a fingerprint, voiceprint or photograph. For greater clarity, a consent distinct from this Agreement will be obtained from You at the time of the collection, use and disclosure of Your biometric information;
- f) Residency status, which may include, as applicable, current address;
- g) Web browser information, such as type of browser or address of the site You came from;
- h) Device information, such as device details (for example, device ID, model, operating system or device notification status), privacy settings and encrypted authentication; and
- i) Location information as well as information derived from Your activities on the Laurentian Bank Website, such as device model, browser type, IP address cookies, and Account information.

LBCFG generally collects Personal Information from Your activities on the Laurentian Bank Website as follows:

- a) Personal Information You provide (such as, for example, identification and contact information, profile information, web browser information, device information, location information and information derived from your activities), for instance: when You make an inquiry or contact us through the Laurentian Bank Website, when You sign up to receive Our newsletter or when You participate in a contest or promotion run by the Bank or when You submit a request or apply for a Service, when You log-in on the Laurentian Bank Website, the Platforms or Our Services and interact with Us, if You decide to participate in Our survey;
- b) Technical information (through the use of cookies), for instance: information about Your visit to the Laurentian Bank Website, including the IP address of Your computer and which browser You used to view the Laurentian Bank Website, Your operating system, resolution of screen, location, language settings in browsers, the site you came from, keywords searched (if arriving from a search engine), the number of page views, information You entered, advertisements You have seen, etc.

**"Personal Verification Questions"** means the questions and answers that You may be required to choose, and provide answers to when prompted, to help Laurentian Bank confirm that You are the person accessing the Services, the Telebanking Center or to consent to Transactions.

**"Platforms"** means the Third Party online banking platform which You must use to access the Account electronically and obtain the Services (including accessing the applicable rewards program), using a Mobile Device.

**"Primary Cardholder"** refers to the individual who applies to open an Account and receive a Card.

**"Purchase"** refers to any goods or services paid for by using the Card, the amount of which is charged to the Account.

**"Quasi-Cash Transactions"** refers to purchases or transactions where the product or item is representative of actual cash such as, but not limited to, wire transfers, money orders, wagers, lottery tickets, casino gaming chips and off - track betting.

**"Remote Instructions"** means instructions given to Laurentian Bank with respect to the operation of the Account from a remote location, using a computer, a Mobile Device, via Services, the Self-Serve Portal, email, or other remote communication acceptable to Laurentian Bank to operate the Account or authorize Transactions and make arrangements with Laurentian Bank.

**"Rules"** means the regulations, by-laws, rules, and standards of the Canadian Payments Association, also referred to as Payments Canada, or any successor organization thereof, in effect from time to time.

**"Self-Serve Portal"** means the online desktop or mobile platform that You log onto to view Your Account details, make payments, access rewards offers and update Your Account details, add additional cards, lock their cards, among other functionality.

**"Services"** means, when used in this Agreement, all online services, including digital Transactions and Purchases and Online Purchase Services, Self-Serve Portal, the Platforms, onboarding and authentication Services and all services provided through the Laurentian Bank Website without differentiation.

## 1. DEFINITIONS AND INTERPRETATIONS (CONT.D)

**"Statements"** refers to periodical (monthly or other frequency) statements of accounts or receipts delivered to You, which include the details of Your Accounts held with Laurentian Bank, as well as annual disclosure statements.

**"Telebanking Center"** means Laurentian Bank's customer service center.

**"Third Party"** means any person, firm, corporation, association, organization, or entity other than Laurentian Bank, including their subcontractors (such as Brim Financial Inc.).

**"Transaction"** means any transaction processed to or from the Account (such as for example Cash Advances, payments of balances owed, Purchases, redemption of rewards, enrolling a Purchase in an instalment plan).

**"Transaction Record"** means a paper Transaction record dispensed mechanically, or written notification generated by or on behalf of Laurentian Bank, or notice of a pending or completed Transaction or a summary of the credit of Your Account, or available as an Account Statement or balance owing of Account when You use a Mobile Device or other Access Terminal.

**"Visa\* Account Agreement"** means the agreements for the operation of the Account, the use of the Card and any additional features, such as, without limitation the terms and conditions related to the Platforms and Digital Wallet Services, as may be updated, modified or enhanced from time to time.

**"Wrongful Activity"** means any use or attempted use of the Online Purchase Services by You or a third party, acting alone or in concert, that is fraudulent, unauthorized, made in bad faith or otherwise improper, whether for financial gain or otherwise.

**"Your Contact Info"** means any of the contact information, including, without limitation, postal address, email address, fax number, or telephone number (including mobile number) provided by You accepted by Laurentian Bank through which Laurentian Bank can give You written notice.

## 2. SCOPE

Laurentian Bank grants You a non-exclusive and non-transferable single-user (non-concurrent) license to access and use the Laurentian Bank Website, the Platforms and Services for individual use only . The license authorizes You to use the software to access and use the Laurentian Bank Website and to use and access any services, features, functionality, content and/or information made available by Laurentian Bank on the Laurentian Bank Website, the Platforms or Services. This license may not be assigned by You unless agreed upon in writing by Laurentian Bank. Neither Laurentian Bank nor any of its Third Party service providers have any obligation to provide any training, maintenance, or other assistance for the software or website, unless required to by law.

## 3. USE OF SERVICES

You may obtain the Services through the use of the Platforms and use the Platforms to access the Account and to authorize and make such Transactions as may be permitted by Laurentian Bank from time to time, commencing on the day these terms and conditions are accepted by You. You must not use the Services to authorize Transactions on an Account that otherwise requires more than one authorization (i.e., with multiple signature requirements) unless prior authorization is received in writing and with Our approval. We may, from time to time, add to or delete from the types of use permitted and Services offered.

In connection with the Services, You agree to provide true, accurate, current, and complete information about You, the Account, and any External Account when required by Laurentian Bank. Further, You agree to notify Laurentian Bank of any changes to such information within a reasonable period of time.

## 4. AVAILABILITY OF THE SERVICES

You acknowledge that the availability of the Services, the Platforms and the Laurentian Bank Website depend on telecommunications systems, computer hardware and software, and other equipment, including equipment belonging to Laurentian Bank and Third Parties and that there is no guarantee or obligation to provide continuous or uninterrupted service. Laurentian Bank and its Third Party service providers are not liable for any cost, loss, damage, injury, inconvenience, or delay of any nature or kind whatsoever, whether direct, indirect, special, or consequential, that You may suffer in any way arising from:

- (i) non-continuous or interrupted Services or Laurentian Bank or its Third Party service providers providing or failing to provide the Services, access or use of the Laurentian Bank Website, the Platforms or Services, or from the malfunction or failure of telecommunication systems, computer hardware or software, or other equipment or other technical malfunctions or disturbances for any reason whatsoever;
  - (ii) the Laurentian Bank Website, the Platforms or the Services failing to conform to any applicable legal or regulatory requirement; and
  - (iii) the Laurentian Bank Website, the Platforms or the Services failing to conform to consumer protection or similar legislation; nor are Laurentian Bank or its Third Party service providers liable for any lost, incomplete, illegible, misdirected, intercepted, or stolen messages, or failed, incomplete, garbled, or delayed transmissions, or online failures (collectively, "Claims"), even if You have advised Laurentian Bank of such consequences. You release and agree to hold Laurentian Bank and its Third Party service providers harmless from any and all Claims.
- You shall not hold Laurentian Bank nor its Third Party service providers liable with respect to delays, damages or inconveniences caused by the failure or malfunction of the Services, the Platforms, the Laurentian Bank Website, services offered by Third Parties, or by Your inability to access said service. You shall settle directly with a billing company any claim or dispute related to a Transaction. Laurentian Bank shall not, nor its Third Party service providers shall, be liable for the failure of a billing company to register the payment of any bill which You have made by means of these Services, nor shall it be liable for any extra costs, including interest penalties or late fees, charged by a billing company.

#### 4. AVAILABILITY OF THE SERVICES (CONT.D)

- In no event will Laurentian Bank nor its Third Party service providers be liable to You or anyone else for any damages whatsoever (including without limitation direct or indirect, special, incidental or consequential, exemplary or punitive damages, losses or expenses) arising in connection with the Laurentian Bank Website, the Platforms or the Services, or use thereof or inability to use by You, or in connection with any failure of performance, error, omission, interruption, defect, delay in operation or transmission, computer virus, Contaminants, or line or system failure, loss of data, any unauthorized use or reproduction of the Laurentian Bank Website, the Platforms or the Services, or the information or otherwise, even if Laurentian Bank, or its representatives are advised of the possibility of such damages, losses or expenses.
- You acknowledge and agree that We will not be liable to You for any loss that You may suffer including if Your Mobile Device is lost or stolen.

#### 5. AUTHORIZATION FOR TRANSACTIONS

You acknowledge and agree that:

- a) using the Password to authorize a Transaction constitutes authorization of that Transaction in the same manner as if authorization was given by You in person or as otherwise contemplated or permitted by the Visa\* Account Agreement;
- b) You will be bound by each such Transaction; and
- c) once the Password has been used to authorize a Transaction, the Transaction cannot be revoked or countermanded.

You irrevocably authorize and direct Laurentian Bank to charge or credit, as the case may be, the amount of any Transaction to the Account, together with any service charges or fees, authorized using the Password, biometric, Personal Verification Questions and answers, Passcode, in person by You, or as otherwise contemplated or permitted by the Visa\* Account Agreement, in accordance with the normal practices of Laurentian Bank, which may be amended from time to time without notice.

#### 6. CONFIDENTIALITY

We can assign or require You to select and use a Password, Personal Verification Questions and Passcode in connection with this Agreement. You agree to keep the Password, Personal Verification Questions and Passcode confidential and will only reveal them to authorized Laurentian Bank agents or officers when required by Us. You agree to employ reasonable measures to protect the confidentiality of Your Password, Personal Verification Questions and Passcode and You will not be negligent in any manner. You agree not to record the Password, Personal Verification Questions or Passcode in any format or medium. You can change the Password, Personal Verification Questions or Passcode at any time. You agree to change the Password, Personal Verification Questions or Passcode if and when required by Us. You acknowledge that the Password, Personal Verification Questions and Passcode must be changed if there is a change in the persons authorized to provide Remote Instructions on the Account

You are responsible for all use of the Password, Personal Verification Questions and Passcode and for all Transactions on the Account authorized using the Services.

You acknowledge that We may, from time to time, implement additional security measures, and You will comply with all instructions and procedures issued by Laurentian Bank in respect of such security measures. You are aware of the risks of unsolicited email, telephone calls, and text message transmissions from persons purporting to be representatives of Laurentian Bank.

You agree not to provide confidential or personal information (including Your Password, Personal Verification Questions, Passcode, Your Contact Info or answers to Personal Verification Questions) during such unsolicited communications and will only provide confidential or personal information during communications initiated with Laurentian Bank either through the Laurentian Bank Website or through Our published contact information as shown on Laurentian Bank Website.

If You disclose the Password or Passcode to a Third Party, and if We become aware of such disclosure, We may in Our sole discretion, waive the confidentiality requirements described in this Section 6 (Confidentiality). Notwithstanding any such waiver, You acknowledge and agree that You remain responsible for all use of the Password and Passcode by the third party.

You will not select an obvious combination of digits for Your Password and Passcode (e.g., address, card number, Account number, telephone number, birth date, or Social Insurance Number), nor use a Password, Personal Verification Questions, or Passcode already in use or a bank card number or other account number. Your Password, Personal Verification Questions or Passcode must be unique and difficult to obtain by others. You must never select a Password, Personal Verification Questions or Passcode that is identical to Your personal identification numbers.

You must treat the Passcode used to authorize any Transactions within the Services, the Platforms and Laurentian Bank Website and the Password with the same standard of care and confidentiality as Your personal identification number (**PIN**).

Immediately notify Laurentian Bank of any suspicious activity or potential Password, Personal Verification Questions or Passcode compromise by telephone by contacting the Telebanking Center (at 514-522-1846 (Montreal area) or toll-free at 1-800-522-1846, seven days a week between 8:00 A.M. to 8:00 P.M. (Eastern Time); and the notice shall take effect immediately. In such case, You also agree to take the necessary measures to change Your Password or Passcode according to the instructions received from Laurentian Bank.

#### 7. REMOTE INSTRUCTIONS

Where permitted by Laurentian Bank, You may provide Remote Instructions to any branch of Laurentian Bank as permitted by Laurentian Bank, by phone Our Telebanking Center immediately at 514-522-1846 (Montreal area) or toll-free at 1-800-522-1846, seven days a week between 8:00 A.M. to 8:00 P.M. (Eastern Time) or online via the Self-Serve Portal. The Remote Instructions may concern the Account, or concern other Transactions and arrangements conducted at or with that branch.

## **7. REMOTE INSTRUCTIONS (CONT.D)**

Laurentian Bank may, but will not be obliged to, act on Remote Instructions received in Your name along with any requisite Password, Personal Verification Questions or Passcode, if any, to the same extent as if the Remote Instructions were written instructions delivered to Laurentian Bank by mail and signed by You authorized to operate the Account. Any such Remote Instructions are deemed genuine. You acknowledge and agree that any operation or Transaction carried out using Your Password, Personal Verification Questions or Passcode indicates Your consent to said Transactions, as if the operation were authorized in writing, and as such, require no further verification by Laurentian Bank. Furthermore, You agree that the operations or Transactions carried out using Your Password, Personal Verification Questions or Passcode, whether they are carried out by Yourself or a third party, with or without Your consent or knowledge, are binding upon You and render You responsible to Laurentian Bank as long as Laurentian Bank has not been advised of a breach of confidentiality of Your Password, Personal Verification Questions or Passcode.

Laurentian Bank may, in its sole discretion, acting reasonably, delay acting on or refuse to act on any Remote Instructions.

Remote Instructions are deemed received by Laurentian Bank only when actually received and brought to the attention of an authorized officer, agent or processor of Laurentian Bank capable of acting upon and implementing the Remote Instructions.

Remote Instructions can be transmitted to Laurentian Bank at the telephone or email address provided by Us, or at such other telephone or email address as We may advise You by notice in writing, or online through the Self-Serve Portal or the Laurentian Bank Website. Any one person purporting to be the Cardholder may act alone and provide Remote Instructions to Laurentian Bank, even if two or more signatures are otherwise required to operate the Account. Laurentian Bank, acting reasonably, is entitled to assume that any person identifying himself or herself as You is in fact You, and can rely upon such, and We may act on the Remote Instructions provided by any such person as fully authorized by You, even if such were not. All Remote Instructions given to Laurentian Bank in Your name will bind You. If the Cardholder does not wish to permit Remote Instructions, then the Cardholder should not subscribe to the Services

Should You choose to email the Remote Instructions to Laurentian Bank through non-secure means, You do so at Your own risk.

Subscription to and use of the services will constitute proof of Your acceptance of the terms and conditions of this Agreement.

By subscribing to these services, You have access to the Services to carry out certain transactions via a computer network or via a mobile phone using a confidential access number and password.

## **8. VERIFICATION AND ACCEPTANCE OF TRANSACTIONS BY LAURENTIAN BANK**

All Transactions are subject to verification and acceptance by Laurentian Bank and, if not accepted, or if accepted but subsequently determined to be in error or otherwise improper or unauthorized, Laurentian Bank may, but is not obliged to, reverse them from the Account. Verification may take place at a date later than the date You authorized the Transaction, which may affect the Transaction date. Notwithstanding any other provision herein, if at any time Laurentian Bank, acting reasonably, ever determines that a credit made to or traced to the Account was made in error or based upon a mistake of fact, or induced through or in any way tainted by fraud or unlawful conduct, We may place a hold on the credit and reverse the credit and any applicable interest.

## **9. FINANCIAL INSTITUTION RECORDS**

Whether a Transaction Record is issued or not, it is Your responsibility to verify that all Transactions have been properly executed by checking the periodic Statement or reviewing Your Transaction Records. In the event that such a record is sent by mail, if You have not received anything within ten (10) days following the end of the applicable period, You undertake to promptly advise Laurentian Bank of the situation. In the absence of evidence to the contrary, Our records are conclusive for all purposes, including litigation, in respect of any instructions given by You to Laurentian Bank through the use of the Card or the Services; the contents of any sums or advances from Your Account at an ABM; the making of a withdrawal, deposit or transfer through the use of the Card; and any other matter or thing relating to the state of Accounts or Transactions between You and Laurentian Bank. Our records of all Transactions will be deemed to be correct and will be conclusive and binding on You. All Transactions will appear on the regular Statements for the Account.

If You believe or suspect that the records of Laurentian Bank contain an error or omission, or reflect unauthorized Account activity, You must check the accuracy of each Statement and advise Laurentian Bank in writing and within thirty (30) days of the delivery or mailing of the record, or within five (5) days in the case of the Service, of any entry that seems erroneous or of any irregularity concerning the Statement. Upon expiry of that delay, You will be deemed to have definitively acknowledged that all charges reported on the records are accurate and justified, and that the record contains the credits. Laurentian Bank is discharged, at the end of that delay, from any claim by You with respect to the entries made or that should have been made in the record except for any amount incorrectly credited to the Account. The recording of electronic banking operations on a computer or Access Terminal storage medium constitutes conclusive proof of said banking operations and shall be binding upon You in case of any dispute or legal proceeding with Laurentian Bank. A copy of any email message or other Remote Instructions or Laurentian Bank's notes of any Remote Instructions given by telephone may be entered into evidence in any court proceedings as if it were an original document signed by You. You will not object to the admission of Laurentian Bank's or its Third Party service providers' records as evidence in any legal proceeding on the grounds that such records are not originals, are not in writing, are hearsay, or are documents containing information extracted from a computer, and all such records will be conclusive evidence of the Remote Instructions in the absence of documentary recorded evidence to the contrary.

This also applies for points and cashback rewards accumulated through the applicable terms and conditions. A microfiche or other copy of an invoice, Statements of Cash Advances, Balance Transfers or amounts owing, or other Transaction-related document shall constitute sufficient proof of Your liability.

## 10. NO ENDORSEMENT OF HYPERLINKS

Links to external websites from the Laurentian Bank Website, the Platforms or the Services (or references to products, services or publications other than those of LBC) are for convenience only and are at Your own risk. Laurentian Bank has no liability for those other websites or their contents or the use of Third Party services. No endorsement of any Third Party products, services or information is expressed or implied by any information, material or content referred to or included on, or linked from or to its Laurentian Bank Website, the Platforms or the Services. Such products, services or information are not investigated, verified, monitored, or endorsed by Laurentian Bank. Links are provided for convenience only, and You assume all risk resulting from accessing or using such other websites or Third Party services.

You acknowledge that all those other websites and Third Party services are independent from Laurentian Bank's and may be subject to separate agreements that govern their use.

You are responsible for taking the necessary precautions to detect possible viruses or other Contaminants and ensuring that any software program accessed through one of the links offered on the Laurentian Bank Website, the Platforms or the Services is compatible with Your computer. You must also ensure that You have up-to-date backup copies of the entire contents of Your hard disk before installing software downloaded from these links.

## 11. TELEPHONE TRANSACTIONS

You are authorized by Laurentian Bank to make various Transactions by telephone. When You communicate with Laurentian Bank by telephone, Laurentian Bank may record the conversation.

All documents bearing Your signature, all Transactions and applications made by or transmitted by a telecommunications system (e.g. telephone, fax, secure messaging tools, cable, etc.) will have the same legal consequences as a document, a Transaction or an application bearing Your original signature.

## 12. LIABILITY FOR ERRORS AND OMISSIONS

If Laurentian Bank makes an error or omission in recording or processing any Transaction, Laurentian Bank is only liable for the amount of the error or omission (including missed or delayed alerts) if You have not caused or contributed to the error or omission in any way, have complied with this Agreement and the Visa\* Account Agreement, and have given written notice to Laurentian Bank within the time provided in the Visa\* Account Agreement, and to the extent the liability is not otherwise excluded by this Agreement or the Visa\* Account Agreement. If You have given such notice, Laurentian Bank's maximum liability is limited to the amount of the error or omission. In no event will We be liable for any delay, inconvenience, cost, loss, or damage (whether direct, special, indirect, exemplary, or consequential) whatsoever caused by, or arising from, any such error or omission.

## 13. EXCLUSIONS OF LAURENTIAN RESPONSIBILITY

We are not responsible for any loss or damage suffered or incurred by You except to the extent caused by the gross negligence or intentional or willful misconduct of Laurentian Bank, and in any such case We will not be liable for any indirect, special, consequential, or exemplary damages (including, but not limited to, loss of profits) regardless of the cause of action and even if We have been advised of the possibility of such damages. In no event will We be liable for any cost, loss, or damage (whether direct, indirect, special, or consequential) suffered by You that is caused by:

- a) the actions of, or any failure to act by, You, or any Third Party (and no Third Party will be considered to be acting as an agent for Laurentian Bank unless expressly authorized to do so for that purpose);
- b) the inaccuracies in, or inadequacies of, any information furnished by You to Us, including, but not limited to any failed, duplicative, or erroneous transmission of Remote Instructions;
- c) mistakes, errors, omissions, inaccuracies or other inadequacies of, or contained in, (i) any data or information (including any passwords and/or answers to personal verification questions required to access information from other financial institutions) given by You to Laurentian Bank or to any Third Party service provider (including Your failure to update); and (ii) any data or information (including any document) provided to You by any Third Party;
- d) unsecured communication being inaccurate, intercepted, reviewed or altered by others;
- e) any delay or inability to access or use the Services or Third Party services (including any charges such as late fees or additional interest You may have to pay to a Third Party);
- f) Your failure to (i) receive or view a document that has been presented to You, or (ii) receive notification that a document has been presented to You, and Laurentian Bank will not be responsible for any delay, damage or inconvenience that such failure may cause, or for any payments or charges such as late fees, penalties or interest that You may have to pay to an issuer;
- g) the failure by Laurentian Bank to perform or fulfill any of Our obligations to You, due to any cause beyond Our control, any system malfunctions or any technical failures; or
- h) forged, unauthorized, or fraudulent use of Services, or forged, unauthorized, or fraudulent instructions or Instruments, or material alteration to an instruction, including Remote Instructions.

## 14. SECURITY GUARANTEE

Online banking with peace of mind. Our Security Guarantee ensures that You'll receive a full reimbursement if unauthorized activity takes place on Your Account as long as You have met Your responsibilities outlined in this Agreement. Unauthorized activity means a Transaction that was carried out in Your Account through the Services or on the Platforms and Laurentian Bank Website without Your permission, authorization or knowledge and where it can be established that You are a victim of fraud, theft or coercion. Laurentian Bank will not provide You with compensation under this Security Guarantee or otherwise be liable to You for any indirect loss or damage, including loss of income or profits, economic loss, incidental, indirect or consequential loss, resulting directly or indirectly from unauthorized activity in Your Account, even if We have been advised of the possibility of such damage.

## 14. SECURITY GUARANTEE (CONT.D)

Laurentian Bank has added a number of strict security measures to provide a highly secure banking environment, as evidenced by our implementation of a multi-factor authentication scheme. This scheme incorporates Your Password, Your Passcode, Your Personal Verification Questions and unique numerical code You receive through SMS text message or email, the use of encryption for online Transactions and the automatic termination of Your online and telephone banking sessions after a few minutes of inactivity. To allow You to carry out Your online and mobile banking with complete peace of mind, Laurentian Bank is also providing a reimbursement guarantee if an unauthorized, fraudulent banking Transaction is processed through the Services or the Laurentian Bank Website.

Security recommendations for the online banking environment:

- Choose a strong Password, Personal Verification Questions or Passcode and do not share it with anyone;
- Use the most recent version of Your preferred major web browser (e.g. Google Chrome, Safari);
- Install effective firewall and antivirus software on Your computer, Access Terminal, or Mobile Device and update this software on a regular basis;
- Ensure You're using a supported version of Your preferred operating system (Windows, Mac OS, iOS, Android, etc.) and install all available security updates for Your operating system. You can configure Windows, Mac OS, iOS or Android to automatically check for these updates;
- Don't provide Personal Information while using public Wi-Fi as the connection may not be secure. You should always use a secure HTTPS connection when banking online;
- Never respond to emails and phone calls that request confidential information about Yourself or about any of Your Laurentian Bank products such as Your PIN, Password, Passcode, username, Account numbers, Personal Verification Questions and answers etc. — We will never request such information electronically or via phone without Your consent or knowledge;
- Clear Your web browser cache regularly.

Security recommendations for mobile banking:

- Ensure Your Mobile Device has a Password, Passcode or biometric authentication and auto screen lock is enabled;
- Do not store Your mobile banking username or Password, Personal Verification Questions answers or Passcode on Your Mobile Device;
- Use Your own Mobile Device for online banking, do not use shared devices;
- When using a Wi-Fi connection, use trusted and standard Wi-Fi networks or service providers and enable security protection such as Wi-Fi Protected Access (WPA), if possible;
- Always log off after finishing a mobile banking session and do not leave Your Mobile Device unattended after You have logged on to mobile banking;
- Using Your standard mobile keyboard is recommend, however, if You require a custom virtual keyboard, please ensure You use a trusted source;
- Use default browsers or browsers from recognized major manufacturers (Google, Microsoft, Firefox) and be prudent when downloading new browsers from other sources;
- Don't modify Your Mobile Device operating system as this may lead to compromised security;
- Use only the standard application stores (Google Play™ or App Store™) to download apps on Your Mobile Device;
- Install only a minimal set of required of apps from trusted manufacturers. Carefully restrict app permissions to reduce access to data on Your Mobile Device;
- Keep the operating system on Your Mobile Device updated to the most recent version and patches;
- Install antivirus and antispyware protection on Your Mobile Device wherever it is possible and keep them current with the latest updates.

A shared responsibility. In order to benefit from the peace of mind offered by Our reimbursement guarantee in case of fraud, You shall take the following security measures:

- Carefully protect the confidentiality of Your username(s), Password, Personal Verification Questions or Passcode(s) when You configure Your profile in the Services, the Self-Serve Portal and on the Laurentian Bank Website;
- Contact Laurentian Bank immediately if You suspect that anyone has discovered Your Password, Personal Verification Questions or Passcode or if Your Account shows evidence of a loss, theft, misuse or any other suspicious Transaction which You did not authorize;
- Verify all Transactions on Your monthly Statement, records or in Your online Account activity history on a regular basis. If there is a discrepancy, please contact Us through Our Telebanking Center immediately at 514-522-1846 (Montreal area) or toll-free at 1-800-522-1846, seven days a week between 8:00 A.M. to 8:00 P.M. (Eastern Time); or at Your Laurentian Bank branch. Note that after 30 days from the date of Your Statement or record, all Transactions will be deemed accurate as we will assume these have been verified by You.
- Cooperate fully and provide all information and take all actions that Laurentian Bank reasonably requests when investigating alleged unauthorized activity.

## 14. SECURITY GUARANTEE (CONT.D)

- Respect the terms and conditions of this Agreement. The terms and conditions can be found on the Platforms and the Laurentian Bank Website.
- End Your online banking session by systematically logging out of the Platforms;
- Adopt the security recommendations highlighted in this Agreement in order to make Your online and mobile banking environment more secure;

Laurentian Bank will not be required to reimburse You pursuant to this Security Guarantee if it has reason to believe that:

- You shared Your Password, Personal Verification Questions or Passcode with any other person, or were careless in keeping Your Password, Personal Verification Questions and Passcode confidential;
- You have failed to take reasonable precautions to prevent unauthorized activity (see tips above);
- You accessed the Services, the Platforms or the Laurentian Bank Website while using a computer that You had reason to believe contained corrupted, vulnerable, infected or altered software which could compromise the computer's security; or
- You failed to contact Us as soon as You became aware of the loss or compromise of Your username, Password, Personal Verification Questions or Passcode for either Your online banking or mobile banking or if You suspect any unauthorized activity has occurred on Your Account(s).

To report an issue with Your Account, or for further enquiries regarding the Security Guarantee, please contact Us through Our Telebanking Center at 514-522-1846 (Montreal area) or toll-free at 1-800-522-1846, seven days a week between 8:00 A.M. to 8:00 P.M. (Eastern Time).

We may amend the terms and conditions of, or revoke, this Security Guarantee at any time without prior notice. In the event of an inconsistency between an agreement in place and this Security Guarantee, this Security Guarantee shall take precedence to the extent permitted by applicable legislation.

## 15. RISKS AND DUTIES

Except for loss caused exclusively by Our gross negligence or intentional or willful misconduct, and subject to the limitations of liability in this Agreement or the Visa\* Account Agreement, You assume all risk of loss due to the use of the Services, including, without limitation, the risk of Third Party fraud. You further agree that You will notify Laurentian Bank immediately:

- a) of any suspected or actual misuse or unauthorized use of the Password, biometric, Personal Verification Questions or Passcode; or
- b) if the Password, Personal Verification Questions or Passcode becomes known to anyone other than You.

You will change the Password, Personal Verification Questions or Passcode if either of the notification requirements above in a) or b) arises.

You acknowledge that You are responsible for all use made of the Password, Personal Verification Questions and Passcode and that We are not liable for Your failure to comply with any part of this Agreement. You are liable for all authorized and unauthorized use, including all Transactions. You are also liable for all fraudulent or worthless deposits or charges made into the Account. Without limiting the generality of the foregoing, You expressly acknowledge and agree that You shall be bound by and liable for any use of the Password, Personal Verification Questions or Passcode by a member of Your household whether authorized by You or not.

You are liable for all transfers to linked Accounts. You bear all risk for all such Transactions.

Where You know of facts that give rise or ought to give rise to suspicion that any Transactions, or instructions in respect of the Account, or Instruments deposited to the Account are fraudulent, unauthorized, counterfeit, or induced through or in any way tainted by fraud or unlawful conduct, or otherwise likely to be returned to Laurentian Bank or found invalid for any reason, You have a duty to make reasonable inquiries of proper parties into such Transactions, instructions, or Instruments, as the case may be, to determine whether they are valid authorized Transactions, instructions, or Instruments, as the case may be, before negotiating or, alternatively, accessing any funds derived from such Transactions, instructions, or Instruments, and to disclose to Laurentian Bank, Your suspicion and the facts upon which Your suspicion is based ("**Suspicious Circumstances**").

Laurentian Bank may, in its sole discretion, investigate any Suspicious Circumstances disclosed by You, but We do not owe You any obligation to undertake Our own investigation of Suspicious Circumstances. Laurentian Bank may place a hold on all or some of Your Accounts pending investigation of any improper use of any Account. Any hold imposed by Laurentian Bank pursuant to any of the terms of this Agreement, or investigation undertaken by Laurentian Bank, is imposed or undertaken by Laurentian Bank at Our sole discretion and for Laurentian Bank's sole benefit. Release of a hold by Laurentian Bank is not a confirmation that a Transaction, instruction, or Instrument is in fact good or cleared or not subject to chargeback and may not be relied upon as such by You. If to Our satisfaction any improper use is established, We can withdraw or suspend the Services and operation of the Account without notice.

## 16. RIGHTS FOR INNOCENT BREACH

Subject to the provisions of this Agreement and the Visa\* Account Agreement:

- a) If You
  - i) did not reveal the Password, Personal Verification Questions or Passcode to any other person;
  - ii) or write it down or otherwise record it;
  - iii) changed the Password, Personal Verification Questions and Passcode when required by this Agreement,

You will not be liable for any unauthorized use that occurs after We have received written notice from You that the Password, Personal Verification Questions or Passcode may have become known to someone other than You. We will not be considered to have received written notice until Laurentian Bank gives You written acknowledgement of receipt of such notice; and

## 16. RIGHTS FOR INNOCENT BREACH (CONT.D)

- b) We will not otherwise be liable for any damages or other liabilities that You may incur by reason of Laurentian Bank acting, or failing to act, on Remote Instructions given in Your name whether or not You actually gave the Remote Instructions. We will not be liable for any damages or other liabilities that You may incur by reason of Laurentian Bank acting, or failing to act, on no statement requests made by You through the Services, the Platforms or the Laurentian Bank Website whether or not You actually gave the Remote Instructions.

## 17. ACCESS TERMINAL SECURITY

If the Services are made available through the Internet or a telephone service provider, You acknowledge that although Laurentian Bank uses security safeguards to protect against loss, theft, and unauthorized access, because of the nature of data transmission, security is not guaranteed and information is transmitted at Your risk. You acknowledge and shall ensure that any private Access Terminal used by You to access the Services is auto-locked by a password or biometric to prevent unauthorized use of that Access Terminal, has a current anti-contaminant program, and a firewall, and that it is Your personal responsibility to reduce the risk of Contaminants or online attacks and to comply with this provision. You further acknowledge that to reduce the risk of unauthorized access to the Account through the Access Terminal, You will sign out of the Services and, where applicable, close the browser when finished using it. You further acknowledge that using public or shared computers and certain other Access Terminals through an open WiFi or shared Bluetooth® portal, to access the Services increases the risk of unauthorized access to the Account, and You will take all reasonable precautions to avoid such use or inadvertent disclosure of the Password, Personal Verification Questions, or Passcode.

You have sole responsibility for adequate protection and backup of data and/or equipment and to take reasonable and appropriate precautions to scan for computer viruses, Contaminants or other destructive properties.

## 18. FRAUD PREVENTION AND DETECTION

You agree to maintain appropriate security controls and procedures to prevent and detect thefts of Instruments, or losses due to fraud or forgery involving Instruments, or fraudulent or unauthorized Transactions. You agree to diligently supervise and monitor the conduct and work of all agents having any role in the preparation of Your Instruments, Your reconciliation of the statement of account for the Account, or other banking functions.

## 19. THIRD PARTY SERVICES

Laurentian Bank may, from time to time, make services provided by Third Parties available through the Services, the Platforms or Laurentian Bank Website. You acknowledge and agree that:

- a) Laurentian Bank makes the services of Third Parties available through the Services, the Platforms or Laurentian Bank Website for Your convenience. The services are provided by the Third Party and not Laurentian Bank. Your relationship with the Third Party shall be a separate relationship, independent of the relationship between You and Laurentian Bank, and such a relationship is outside the control of Laurentian Bank;
- b) Third Party service providers provide the Platforms and Services to You and Laurentian Bank;
- c) We make no representation or warranty to You with respect to any services provided by a Third Party, and all information, products and other content included in or accessible from any Third Party service, whether express or implied, even though those services may be accessed by You through the Services, the Platforms or the Laurentian Bank Website;
- d) You assume all risks associated with accessing or using the services of Third Parties;
- e) We have no responsibility or liability to You in respect of services provided by a Third Party;
- f) Third Party service providers make no representations to You regarding the performance of its services. Third Party service providers will not be liable to You for any damages resulting from Your use of its services, under this Agreement or otherwise;
- g) Your use of the Third Party services is subject to the terms and conditions of the Third Party service provider. For added clarity, You acknowledge that Your use of the Services is subject to any terms set forth in the terms of service of the Third Party providing the Mobile Device on which the Laurentian Bank Website operates (i.e. Apple iOS, Google Chrome or Android);
- h) You will raise no defense or claim against Laurentian Bank; and
- i) The *Proceeds of Crime (Money Laundering) and Terrorist Financing Act and Regulations* may apply to the services provided by Third Parties and that the Third Parties may, from time to time, adopt policies and procedures to address the reporting, record-keeping, client identification, and ongoing monitoring requirements of that legislation.

## 20. INDEMNITY

You agree to indemnify and hold Laurentian Bank and Our Third Party service providers and all of their connected parties, including, without limitation, their respective agents, directors, officers, employees, affiliates, and licensees (collectively, the "Indemnified Parties") harmless from and against any and all liabilities and costs, including, without limitation, reasonable legal fees and expenses incurred by the Indemnified Parties in connection with any claim or demand arising out of or connected to Your use of the Services. Cardholders must assist and cooperate as fully as reasonably required by the Indemnified Parties in the defence of any such claim or demand. The disclaimers, liability exclusions, liability limitations, and indemnity provisions in this Agreement survive indefinitely after the termination of this Agreement and apply to the extent permitted by law. Without limiting the foregoing, You will indemnify and save the Indemnified Parties harmless from and against all liability, costs, loss, expenses, and damages, including direct, indirect, and consequential, incurred by the Indemnified Parties as a result of:

- a) any of the Indemnified Parties making the Services, the Platforms or the Laurentian Bank Website available to You;
- b) any material breach of the use of the Services;
- c) any unauthorized distribution/use of the Services;
- d) any alleged breach of privacy laws;

## 20. INDEMNITY (CONT.D)

- e) any of the Indemnified Parties acting upon, or refusing to act upon, Remote Instructions;
- f) any of the Indemnified Parties acting upon, or refusing to act upon, no statement requests made by You through the Services or the Laurentian Bank Website;
- g) any Transaction that results in the overdraft of the balance owing in the Account; or
- h) the consequences of any Transaction authorized by You.

This indemnity will enure to the benefit of the Indemnified Parties and will be binding upon You and Your heirs, executors, successors, and assigns and shall survive the termination of this Agreement for any act or omission prior to termination as gives rise to an indemnified claim, even if notice is received after termination.

## 21. SERVICE ACKNOWLEDGEMENT

You acknowledge and agree that:

- a) when transfers and bill payments are authorized through the Services, the Platforms or the Laurentian Bank Website, funds are deemed irrevocably transferred out of the Account and the Transaction cannot be revoked or countermanded by You;
- b) anyone with access to the Password, Personal Verification Questions or Passcode may be able to access the Services and may use the Password, Personal Verification Questions or Passcode to make charges to an Account, set up bill payment arrangements, make bill payments, and authorize any other Transaction;
- c) We will not be liable in any way to You or any other person for processing or accepting on the Account any Transaction that results in charges to the Account or in the payment of bills, even if the money is used for the benefit of a person other than You, or if bills owed by a person other than You are paid;
- d) You will be liable for all Transactions conducted using the Services, including Transactions that benefit a person other than You or that result in the payment of bills owed by a person other than You; and
- e) a copy of an electronic communication is admissible in legal proceedings and constitutes the same authority as would an original document in writing.

## 22. ONGOING VERIFICATION OBLIGATIONS

You acknowledge and agree that:

- a) You will be responsible to obtain (whether from Laurentian Bank or using the Services) and review, after the end of each calendar month, a Statement of the activity in the Account, and will, by no later than the end of the following calendar month (the "**Notification Date**"), notify Laurentian Bank of any errors, irregularities, omissions, or unauthorized Transactions of any type in that Statement or in any other items, or of any forgeries, fraudulent or unauthorized Transactions of any type, and any charges wrongly made to the Account;
- b) notwithstanding any other provision of this Agreement, after the Notification Date (except as to any errors, irregularities, omissions, or unauthorized Transactions of any type of which You have notified Laurentian Bank in writing on or before the Notification Date), You agree that:
  - i) the amount of the balances owing shown on the last day of the calendar month is correct and binding on You subject to Our right to make reversals in accordance with this Agreement and the Visa\* Account Agreement;
  - ii) all amounts charged to the Account are valid;
  - iii) You are not entitled to be credited with any amount not shown on the Statement for the Account for that calendar month;
  - iv) You have verified the validity of any Transactions, Purchases and instructions; and
  - v) the use of any Service shown is correct.

You acknowledge that:

- vi) notwithstanding that an Instrument may be provisionally posted to the Account, it is not considered processed until it has been honoured and irrevocably collected by Laurentian Bank and the time for return by any process of law has expired. The credit represented by an Instrument that is not honoured and collected, or is charged back, made in error, or tainted by fraud, may be reversed from the Account notwithstanding any provisional posting. The Statement for the Account will be modified accordingly; and
- vii) notwithstanding that a deposit or other credit may be provisionally posted to the Account, it is not considered processed until it has been verified and accepted by Laurentian Bank. A deposit or other credit that is not verified and accepted may be reversed from the Account notwithstanding any provisional posting. The Statement for the Account will be modified accordingly.
- c) despite subsection b) above, if You have pre-authorized payments to be issued against any of the Accounts, You acknowledge that the Rules provide that, under specified conditions, claims for reimbursement of pre-authorized payments may be made and:
  - i) where the purpose of the pre-authorized payments was for payment of consumer goods and services, the time period for making such a claim is 90 calendar days from the date of payment; and
  - ii) where the purpose of the pre-authorized payments was for payment of goods and services related to commercial activities of You, the time period for making such a claim is ten business days from the date of payment.

Claims must be made in writing to Laurentian Bank within the specified time period and in compliance with the Rules, as amended from time to time.

### 23. BILL PAYMENTS MADE THROUGH THE PLATFORMS AND SERVICES

You acknowledge and agree that:

- a) bill payments made through the Platforms and the Services are not processed immediately and that the time period for processing depends upon a number of factors, including, without limitation, the time when the bill payment is authorized and the internal accounting processes of the bill payment recipient;
- b) it is Your responsibility to ensure that bill payments are authorized in sufficient time for the payment to be received by the bill payment recipient before its due date;
- c) We will not be liable for any cost, expense, loss, damage, or inconvenience of any nature or kind whatsoever arising as a result of any error, non-payment or a delay in the processing of bill payments;
- d) if You have made or received a bill payment in error, We may, but are not obliged to, assist You by initiating or processing a "**Bill Payment Error Correction Debit**", as defined under the Rules, and if so initiated, You agree to indemnify Laurentian Bank for any direct loss, costs, or damages incurred, and will pay to Laurentian Bank any reasonable service charges or fees related to the provision of the service; and
- e) if We initiate or process a Bill Payment Error Correction Debit affecting Your Accounts or affairs, and if We did so without gross negligence or intent to cause loss or harm, We shall be held harmless for any and all loss, costs, or damages suffered or incurred by You, howsoever caused, relating to the bill payment or the Bill Payment Error Correction Debit process.

### 24. SERVICES AND THIRD PARTIES

In respect of all the Services and any Third Party services made available by Laurentian Bank, You shall not:

- a) use the Services for an illegal, fraudulent, or defamatory purpose; and
- b) take steps, or cause, or permit anything to be done that could undermine the security or integrity of the Services (including activities that threaten to harm or cause harm to any other participant in the provision, utilization, or support of the Services or Third Party Services).

If You breach these provisions Your participation in the Services or any service provided by Laurentian Bank or a Third Party may be suspended or terminated.

### 25. E-DELIVERY SERVICES

If Laurentian Bank makes e-Delivery Services available to You through the Services and the Platforms and You use the e-Delivery Services:

- a) You consent to Our Third Party service providers preparing, using, and disclosing reports relative to the performance and operation of the e-Delivery Services, including statistical or performance reports and other analysis, compilation, and information about the e-Delivery Services or You, and reports that pertain to Your involvement in and use of the e-Delivery Services. You further consent to Our Third Party service providers disclosing to Our other Third Party service providers Cardholder-specific data that consists of the total number of Billers for which You have registered, without identifying those Billers apart from Laurentian Bank, and without identifying detailed data of Your viewing activities;
- b) You acknowledge that Our Third Party service providers will not respond directly to You with respect to any inquiries, requests, questions, complaints, or other issues relating to the e-Delivery Services in any way, other than to direct You to Laurentian Bank or the Biller; and
- c) You acknowledge that the consents contained in a) above are requirements of the e-Delivery Services and that if such consents are withdrawn, Your participation in the e-Delivery Services may be suspended or terminated and any or all documents may not be presented via the e-Delivery Services.

You hereby designate the Platform and any email associated with Your Accounts (or any links accessible via these means) as the communication means for receiving electronic documents such as those set out in paragraphs i. to vii. below (collectively, "Documents"). In addition, Laurentian Bank may deliver electronic Documents through any of these communication means in any one or more of the following ways:

- a) by Laurentian Bank posting a message in the message center made available on the Platform to notify You that the Document is available to You in an attached hyperlink or PDF document or at the location indicated thereto;
- b) by Laurentian Bank placing the Document directly in the message center made available on the Platform;
- c) by Laurentian Bank sending You a Document directly to the email associated with Your Accounts (or by Laurentian Bank sending You a message at Your email address associated with Your Accounts, which includes a hyperlinks through which the Document is accessible via this message);
- d) by Laurentian Bank inserting a message in Your Statement; or
- e) by presenting the Document to You as part of a transaction or selection available only at the time it is presented.

You agree to receiving electronically the following notices and information regarding Your Account as well as any Account You may hold in the future:

- i) Any application, terms and conditions, customer agreement and form (including all insurance forms are related documents, if applicable) relating to the Account;
- ii) Statements;
- iii) Notices or agreements relating to modifications and changes to the terms and conditions governing the Account) and Services;
- iv) Annual notices or other notices regarding the Account and Services, including without limitation any tax related documentation;

## 25. E-DELIVERY SERVICES (CONT.D)

- v) Notice of change regarding applicable interest rate(s), fee(s) (including new fees), charges, or other item mentioned in the disclosure statements and information box that We provide to You when You open an Account and subscribe to the Services with Us;
- vi) Any other document, information, notice or confirmation Laurentian Bank is required by law to provide You in respect to the Account and Services; and
- vii) Surveys regarding customer and service experience, either directly through Laurentian Bank or through a Third Party service provider.

In addition to the electronic Documents, You may also receive, through the Platform and any email associated with Your Account, any other secured and non-secured messages from Laurentian Bank.

This consent to the electronic delivery of documents and e-Delivery Services You are providing is supplemental to (and will not override) any other consent to the electronic delivery of documents You have already provided to Laurentian Bank.

You acknowledge that You are responsible for advising Laurentian Bank of any change to Your Contact Info including but without limitation, Your address, phone number and email using any of the following means (i) by contacting Our Telebanking Center immediately at 514-522-1846 in Montreal or toll-free at 1-800-522-1846, elsewhere in Canada, Monday to Friday from 8:00 am to 8:00 pm and weekends from 8:00 am to 5:00 pm (Eastern Time); (ii) through the Self-Serve Portal or as otherwise offered through the Platforms; or (iii) at Your Laurentian Bank branch;

You may revoke Your consent to receive documents electronically relating to Your Card by either of the following means: (a) by contacting Our Telebanking Center immediately at 514-522-1846 or toll-free at 1-800-522-1846 in Montreal or toll-free at 1-800-522-1846, elsewhere in Canada, Monday to Friday from 8:00 am to 8:00 pm and weekends from 8:00 am to 5:00 pm (Eastern Time); (b) online via the Self-Serve Portal or as otherwise offered through the Platforms; (c) at Your Laurentian Bank branch; or (d) by sending Laurentian Bank a written notice indicating clearly and specifically that You revoke Your consent to receiving any document electronically for Your Card, by mail, to Your Laurentian Bank branch. In this case, Laurentian Bank will send You, by regular mail at the latest address on Your file, an acknowledgment of receipt of Your revocation in which Laurentian Bank will confirm to you the effective date of Your revocation. You acknowledge that revoking Your consent by mail may result in delays in the treatment of Your revocation, and the limitation of liability contained in this Agreement will apply.

Documents will be available on Your Self-Serve Portal for a maximum period of 7 years and You are responsible for printing and keeping copies of these records. Should the Laurentian Bank Website, the Platforms or Services be unavailable, or should access be terminated at any point in time, You will need to retrieve electronic Documents from the Self-Serve Portal or Platform, as applicable. It is Your responsibility to download (save) and/or print a copy and/or taken a screen shot of these Documents for Your file as You will not be provided with paper copies. For example, where a Document is electronically delivered to You at the email associated with Your Account, Your email service provider may make the email and documents available to You for a different period than what is indicated by Laurentian Bank.

You acknowledge that any alert issued to You to inform You that a document is available to You through the Platforms and Services or sent to the email associated with Your Account may be delayed, undelivered or inaccurately delivered to You due to technical factors or any other reason independent of Laurentian Bank's will. You also acknowledge that there may be a delay of treatment of Your revocation of Your consent sent to Laurentian Bank. Laurentian Bank will not be responsible for any damage, action, demand, cause of action, loss, fee or expense arising out of any such delay or issue, directly or indirectly.

By logging in, You thereby accept the terms and conditions herein. Such consent to delivery of electronic Documents to take effect upon Your agreeing to these terms and conditions.

Laurentian Bank reserves itself the right to send You documents in a paper form should it be unable to send them electronically, if Laurentian Bank has a reason to believe You may not have received said documents or in any other circumstance where Laurentian Bank feels it is appropriate to do so.

## 26. TRANSFERS WITH EXTERNAL ACCOUNTS

If Laurentian Bank through the Platforms and Services enables You to transfer funds between the Account and an External Account, then:

- a) You agree to inform Laurentian Bank in writing of the External Accounts You wish to link to the Account in a form acceptable to Laurentian Bank;
- b) We reserve the right to refuse to accept the External Account;
- c) You agree to provide Laurentian Bank with Laurentian Bank number, branch address or number, and the account number of the External Account You wish to link to the Account. We reserve the right to verify the External Account;
- d) You and the External Account holder must provide authorization to establish the link between the Account and the External Account;
- e) You agree to not link the Account to an account that is not owned by You;
- f) You acknowledge and agrees that We, at Our discretion, may limit the type of transfers that can be conducted between the Account and the External Account; specifically whether Transactions will be in the form of credits to the External Account, charges from the External Account, or both credits to and charges from the External Account;
- g) You may only link an Account to an External Account denominated in Canadian dollars;
- h) We reserve the right to limit: the number of External Accounts that can be linked to the Account; the dollar amount of Transactions to or from the External Account; and the number of Transactions to or from the External Account;
- i) We reserve the right to hold funds on the Transaction amount;
- j) You consent to the disclosure from the financial institution that holds the External Account of any Personal Information provided to Laurentian Bank with respect to Transactions to or from the External Account. You also consent to the disclosure by the financial institution of any Personal Information provided to Laurentian Bank holding the External Account of any Personal Information provided to such financial institution with respect to Transactions to or from the External Account;

## 26. TRANSFERS WITH EXTERNAL ACCOUNTS (CONT.D)

- k) funds are usually released from Your External Account or Account within three to five (3 - 5) business days from the day the Transaction is authorized. We cannot guarantee the date of, or the maximum time required to complete a release from the Account or External Account. We will not be liable for any cost, expense, loss, damage, or inconvenience of any nature or kind whatsoever arising as a result of a delay in the processing of Transactions; and
- l) all deposits or withdrawals will be reversed if the Transaction cannot be delivered or if it is returned for any reason.

## 27. TRANSFERS WITH LINKED ACCOUNTS

If Laurentian Bank through the Platforms and Services enables You to link multiple Accounts to a single user name to allow You to access the Accounts from a single user name, it will not constitute merging the Accounts. If the Accounts are linked through the Services, then:

- a) We reserve the right to refuse to accept any Account;
- b) You agree that We, at Our discretion, may limit the type of Transactions that can be authorized between the Accounts, specifically whether Transactions will be in the form of credits to an Account, charges to an Account, or both credits and charges to and from an Account;
- c) We reserve the right to limit: the number of Accounts that can be linked; the dollar amount of Transactions made to or from a linked Account; and the number of Transactions made to or from a linked Account;
- d) Laurentian Bank reserves the right to apply a hold on the Transaction amount to a linked Account for a period of time to be determined by Laurentian Bank, during which time the Transaction or portion thereof will not be accessible to You;
- e) You agree that Laurentian Bank cannot guarantee the date of a Transaction to and from a linked Account. Laurentian Bank will not be held liable for any cost, expense, loss, damage, or inconvenience of any nature arising as a result of a delay in the processing of Transactions; and
- f) all Transactions will be reversed if the Transaction cannot be delivered or if it is returned for any reason.

## 28. ONLINE PURCHASE SERVICES

If Laurentian Bank through the Services, the Platforms or the Laurentian Bank Website makes Online Purchase Services available and You use the Online Purchase Services, You acknowledge and agree that:

- a) the Account will be charged as soon as You initiate a Transaction, and We may hold the Transaction amount until the recipient successfully claims the Transaction or the Transaction is cancelled. We have no obligation to and will not pay interest on the Transaction amount. To the extent permitted at law, We are deemed to have a security interest in the Transaction amount from the time the Account is charged until the recipient successfully claims the Transaction or the Transaction is cancelled;
- b) We will not be responsible or liable for any losses or damages incurred as a result of funds held and limits set by Laurentian Bank or a Participating Financial Institution;
- c) You are responsible for reviewing the status of any online purchases made using the Online Purchase Services;
- d) You shall use the services as per the instructions and guidelines provided by Laurentian Bank in the Visa\* Account Agreements which may be amended by Laurentian Bank from time to time. Your registration to and use of the services shall constitute acceptance of the Visa\* Account Agreements;
- e) We, the other Participating Financial Institution, and its agents are entitled to pay the Transaction amount to anyone who, using the Online Purchase Services, claims to be the recipient;
- f) We will not be liable for any cost, expense, loss, damage, or inconvenience of any nature or kind whatsoever incurred as a result of a Third Party, other than the intended recipient to the Transaction, obtaining the Online Purchase through any means other than in the event of a Wrongful Activity, however notwithstanding the foregoing, in the event of an intercepted Transaction from Your Account where the funds did not reach the intended recipient, We may provide reimbursement to You provided that You did not participate in the Wrongful Activity, You fully cooperate in the investigation of such event, and that You have satisfied and remain in compliance with all of the applicable terms and conditions in this Agreement;
- g) if the recipient declines a Transaction that You initiated, the Transaction will be returned to You;
- h) We do not guarantee the time of deposit or completion of the Transaction;
- i) as the sender, the Transaction will be returned to You if the recipient does not claim the Transaction within 30 days of the date the transfer is initiated, if the Transaction cannot be successfully sent to the recipient's Online Purchase Contact Information as provided by You, or if the recipient declines the Transaction;
- j) as the sender, You are responsible for providing the recipient's correct Online Purchase Contact Information and further agree that the recipient has consented to Your use of the Online Purchase Contact Information for Online Purchase Services purposes, including its provision to Laurentian Bank and the other Participating Financial Institution;
- k) We may cancel a Transaction if We have reason to believe that a mistake has occurred or if We believe that the Transaction is a product of unlawful or fraudulent activity;
- l) You are responsible for providing the recipient's correct Online Purchase Contact Information;
- m) as the sender, You may cancel a Transaction before the recipient successfully claims the Transaction. As the recipient, You acknowledge that a Transaction may be cancelled up to the time You successfully claim the Transaction;
- n) all disputes will be handled directly between the sender and the recipient without the participation of Laurentian Bank, its Third Party service providers or any other party;
- o) We may refuse to provide Online Purchase Services for You;
- p) We will not be liable for any cost, expense, loss, damage, or inconvenience of any nature or kind whatsoever arising as a result of a delay in processing a Transaction;

## **28. ONLINE PURCHASE SERVICES (CONT.D)**

- q) You are responsible for charges, if any, or data rates that Your applicable service provider may apply for transmitting and receiving data (including but not limited to data roaming charges);
- r) as the recipient, if You have activated the pre-authorized payment feature used by the sender to receive Your funds, or by other means that may become available, then the money You send via Online Purchase Services is automatically charged to Your Account, notwithstanding that the pre-authorized payment feature is subject to support by the recipient's respective financial institution;
- s) You agree that it is Your responsibility, as sender, to provide complete and accurate information about the recipient and, as the recipient to any request for transfer, to respond only to requests that You are expecting and have consented, to such requestor of funds, to receiving; and
- t) You agree and acknowledge that any personal information sent through Online Purchase Services by You, whether through the transfer of funds or a request for funds, shall be Your responsibility; and Laurentian Bank, nor any of its Third Party service providers, shall not be liable for any cost, expense, loss, damage, or inconvenience for any violation of applicable privacy laws or regulations, as the case may be, and for certainty, You further consent that any transfer of Personal Information through Online Purchase Services shall be subject to the privacy policies of Laurentian Bank, to those of Third Party service providers and to those of the Participating Merchants.

## **29. VIEWING DOCUMENTS**

We may, in connection with the Services, permit You to view and print images of documents. You acknowledge and agree that such images are made available by Laurentian Bank as a service to You and the provision of such images does not in any way oblige Laurentian Bank to permit You to view and print images of documents.

## **30. WITHDRAWALS AND ADVANCES**

Unless You have made other arrangements with Laurentian Bank, amounts credited to Your Account as a result of advances using the Card will not be available for withdrawal until the deposits are verified. Laurentian Bank may require a five-day (5-day) notice for any withdrawal. Withdrawals or transfers effected by the use of the Card will be charged to Your Account at the time they are made. You will not deposit any Instruments or worthless, counterfeit or fraudulent items to Your Account, into any ABM, or using Your Mobile Device, and will pay to Laurentian Bank any damages, costs or losses suffered by Laurentian Bank as a result of any such deposit.

## **31. LIMITS**

A Third Party may set access limits, including the amount of money You are permitted to send or spend on your credit Card when You use its services (including the Online Purchase Services). Transactions sent and received through the Online Purchase Services are subject to number, credit and dollar limits that may change from time to time without prior notice to You. Laurentian Bank may establish several limits to access (for example, limits to the amount that You may withdraw in a given day or limits to the number of payments You can make in a given day) for the Services. Laurentian Bank may modify these limits when it so deems appropriate and without informing You or obtaining Your consent.

## **32. LOST, STOLEN OR COMPROMISED OF PASSWORD, PASSCODE, PERSONAL VERIFICATION QUESTIONS, OR MOBILE DEVICE**

If You become aware that Your Mobile Device used in conjunction with the Laurentian Bank Website and Platforms is lost or stolen, or that the Password, Personal Verification Questions or Passcode has been made accessible to another person (including if any other person's biometric gets stored on Your Mobile Device), You will notify Laurentian Bank or Our agent immediately, whereupon the Laurentian Bank Website and access to the Platforms will be suspended or the Password, Personal Verification Questions or Passcode changed. The instant such notice is actually received by Laurentian Bank or when We are satisfied that You became the victim of fraud, theft, or coercion by trickery, force or intimidation, Your liability for further use of the Laurentian Bank Website and Platforms will terminate, and You will be entitled to recover from Laurentian Bank any subsequent losses suffered by You through the use of the Laurentian Bank Website.

## **33. PROCEDURES FOR ADDRESSING UNAUTHORIZED TRANSACTIONS AND OTHER TRANSACTION PROBLEMS**

In the event of a problem with a Transaction, or unauthorized Transaction, other than a matter related to goods or services provided by Merchants, You will report the issue promptly to Laurentian Bank and We will investigate and respond to the issue on a timely basis. We will not unreasonably restrict You from the use of any funds subject to dispute, provided that it is reasonably evident that You did not contribute to the problem or unauthorized Transaction. We will respond to Your report of a problem or unauthorized Transaction within 10 business days and will indicate what reimbursement, if any, will be made for any loss incurred by You. Reimbursement will be made for losses from a problem or unauthorized use in this time frame provided that on the balance of probabilities it is shown that You did not knowingly contribute to the problem or unauthorized Transaction and that You took reasonable steps to protect the confidentiality of Your Password, Personal Verification Questions or Passcode. An extension of the ten (10) day limit may be necessary if We require You to provide a written statement or affidavit to aid its investigation.

## **34. GENERAL LIABILITY**

You will not hold Laurentian Bank liable in the following cases: (i) any delays, damages or inconveniences caused by the operational failure or malfunction of Your Card, an ABM, the Laurentian Bank Website, the Platforms or the Services or by Your inability to access an ABM, the Laurentian Bank Website, the Platforms or the Services; (ii) for the quality of the goods or services obtained through the use of Your Card, the Laurentian Bank Website, the Platforms or the Services; (iii) data security breach related to Personal Information residing on Your Card, the Laurentian Bank Website, the Platforms, the Services or other Laurentian Bank systems.

### 35. COMPLAINTS AND DISPUTE RESOLUTION

Feel free to share Your comments or complaints with us anytime. As needed, start by contacting Your branch advisor or one our Client Service Representatives by:

**Phone:** 514-522-1846 or 1-800-522-1846 (toll free)

**Fax:** 416-865-5930

**Email:** visit [laurentianbank.ca](http://laurentianbank.ca) and complete the form on the “Contact us” section

**Mail:** Laurentian Bank Customer Inquiries

1360 René-Lévesque Boulevard West, Suite 600, Montreal, Quebec H3G 0E5

If your concern is not resolved, You may escalate your concern by contacting:

#### **LAURENTIAN BANK OF CANADA CUSTOMER INQUIRIES**

1360 René-Lévesque Boulevard West, Suite 600, Montréal, Quebec H3G 0E5

**Telephone:** 514-284-3987 or 1-877-803-3731 (toll-free)

**Fax:** 416-865-5930

**Email:** [customer\\_inquiries@laurentianbank.ca](mailto:customer_inquiries@laurentianbank.ca)

Still not satisfied with how things turned out? Contact the Head of Complaints Resolution Office, preferably in writing:

#### **HEAD OF COMPLAINTS RESOLUTION OFFICE**

1360 René-Lévesque Boulevard West, Suite 600. Montreal, Quebec H3G 0E5

**Telephone:** 1-800-479-1244 (toll-free) or 514-284-7192

**Fax:** 1-800-473-4790 (toll-free)

**Email:** [HCR@laurentianbank.ca](mailto:HCR@laurentianbank.ca)

Still not satisfied? You can get in touch with the Ombudsman for Banking Services and Investments using the following contact information:

#### **OMBUDSMAN FOR BANKING SERVICES AND INVESTMENTS (OBSI)**

20 Queen Street West, Suite 2400, P.O. Box 8, Toronto, Ontario M5H 3R3

**Telephone:** toll-free 1-888-451-4519 or 416-287-2877

**Fax:** 416-225-4722 • or toll-free 1-888-422-2865

**Email:** [ombudsman@obsi.ca](mailto:ombudsman@obsi.ca)

**TTY Telephone:** 1-844-358-3442

**Website:** [obsi.ca](http://obsi.ca)

You can also get in touch with the Financial Consumer Agency of Canada (FCAC) using the following contact information:

#### **FINANCIAL CONSUMER AGENCY OF CANADA**

427 Laurier Avenue West, 6th floor, Ottawa, Ontario K1R 1B9

**Telephone:** 613-996-5454 • 1-866-461-3222 (toll-free)

**Fax:** 1-866-814-2224 (toll-free)

**Email:** [info@fcac-acfc-gc-ca](mailto:info@fcac-acfc-gc-ca)

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

#### **OTHER RECOURSES**

To file a complaint regarding the protection of Your personal information, You can contact the Office of the Privacy Commissioner of Canada at:

30 Victoria Street, Gatineau, Quebec K1A 1H3

**Phone:** 819-994-5444 or toll-free 1-800-282-1376

**Phone (TTY):** 819-994-6591

**Fax:** 819-994-5424

If You have any questions, concerns or dissatisfactions regarding the measures we take to better serve seniors<sup>1</sup> in application of the Code of Conduct for the Delivery of Banking Services to Seniors, You may contact:

#### **Seniors Champion of Laurentian Bank**

1360 René-Lévesque Boulevard West, suite 600

Montréal, Quebec H3G 0E5

[seniors\\_champion@lbcfg.ca](mailto:seniors_champion@lbcfg.ca)

## **35. COMPLAINTS AND DISPUTE RESOLUTION (CONT.D)**

### **REGARDING UNAUTHORIZED TRANSACTIONS AND OTHER TRANSACTION PROBLEMS**

In the event of a problem with a Transaction or an unauthorized Transaction, You will report the issue immediately to Laurentian Bank. We will investigate and respond to the issue in a timely way. We will not unreasonably restrict You from the use of the Account subject to dispute, as long as it is reasonably evident that You did not cause or contribute to the problem or unauthorized Transaction, have fully cooperated with the investigation, and have complied with this Agreement and the Visa\* Account Agreement. We will respond to reports of a problem or unauthorized Transaction within ten business days and will, within a reasonable period of time thereafter, indicate what reimbursement, if any, will be made for any loss incurred by You. Reimbursement will be made for losses from a problem or unauthorized Transaction in this time frame provided that You have complied with this Agreement and on the balance of probabilities it is shown that You took all reasonable and required steps to:

- i) protect the confidentiality of the Password, Personal Verification Questions and Passcode as required by this Agreement and the Visa\* Account Agreement;
- ii) use security safeguards to protect against and detect loss, theft, and unauthorized access as required by this Agreement and the Visa\* Account Agreement; and
- iii) act immediately, upon receiving a notification of, or becoming aware of, an unauthorized Transaction, to mitigate against further loss and report the issue to Laurentian Bank.

You must settle directly with any Merchant any disputes or claims you may have. We have no responsibility for any problems or disputes with Merchants, including if a Merchant does not credit you for a bill payment, refund any amount to you, imposes any additional charges on you (such as late fees or interest penalties), or takes any other actions.

## **36. LAURENTIAN BANK FEES**

You acknowledge having been advised of, and will pay, the applicable fees now in effect for services available under this Agreement and all service charges stipulated in the Visa\* Account Agreement and its Information Box Summary, the statement of disclosure remitted to you, as modified from time to time by Laurentian Bank, including, without limiting the generality of the foregoing, any processing or research fees related to: (i) a seizure, request for payment or information from any administrative or legal procedure initiated by a Third Party in accordance with applicable laws; (ii) any request for a credit history; and (iii) any research request made by You. You authorize Laurentian Bank to charge these fees (including interests on Cash Advances) directly to Your Account. All applicable fees will be applied to Your Account on the last day of each month or at any other agreed-upon frequency, commencing with the month You subscribed to any service or products. If You cancel Your subscription, fees for the current month will not be withdrawn from Your Account; however, the regular fee schedule will be applied retroactively to Your Account on the first day of the current month.

Laurentian Bank may change, at any time, the charges applicable to all Your Services by posting its new pricing schedule in its branches, at its ABMs, on the Laurentian Bank Website or, if You receive a Statement, by sending it to You. These changes will enter into effect sixty (60) days after the beginning of the posting or, in the case of a Statement, thirty (30) days after the sending date of the new pricing schedule.

## **37. THIRD PARTY CHARGES AND FEES**

You are solely responsible for Your Mobile Devices (including the purchase, maintenance, use, operation, and performance of thereof) and all communication fees and charges (including fees and charges respecting cellular, data, WiFi, Internet and network access or usage) in connection with access to or use of the Laurentian Bank Website, the Platforms, the Services, other services and Services using Mobile Devices.

## **38. MANDATE**

Laurentian Bank is authorized to endorse on Your behalf any Instrument to be applied to Your Account which has been given to it for acceptance or collection.

## **39. TERMINATION OF AGREEMENT**

Laurentian Bank reserves the right to suspend the use of Your Account or Your Card, to limit the use You make of them or to close them, at any time, with notice if You do not comply with the provisions of this Agreement or any related agreement, or if You deposit an Instrument that proves to be altered, counterfeit or fraudulent, or if You perform a suspicious, unusual, irregular, fraudulent or abusive Transaction, or if You are the victim of fraud or in the event of a dispute or contradictory instruction between joint Account holders relative to the Account until such time as the situation has been resolved.

Except as otherwise provided in this Agreement, Laurentian Bank may terminate this Agreement at any time by sending You a 30-day notice. However, the Bank reserves the right, at any time and without notice, to cancel or reduce the credit privileges related to the Card in the event that Your financial situation is not as represented in the application or if it has deteriorated since that date.

If Laurentian Bank terminates this Agreement, You must immediately repay any amount due to Laurentian Bank.

You remain responsible for the Transactions on Your Account, including credits and charges applied therein which are pending and uncleared, even after Your Account is closed by You or Laurentian Bank. You may terminate Your use of the Laurentian Bank Website, the Platforms and the Services at any time by contacting Laurentian Bank. Laurentian Bank may terminate or suspend Your use of the Laurentian Bank Website, the Platforms and the Services for any reason at any time without notifying You in advance.

Laurentian Bank remains the owner of the Card and may restrict the use of the Card, or may terminate this Agreement and Your right to use the Card, at any time, with or without cause, and without notice to You. You will return the Card to Laurentian Bank or disable the Service on Your Mobile Device upon request. You can cancel this Agreement or the Services offered by notifying Laurentian Bank. Any notice of termination shall not release You from any obligations incurred under this Agreement.

## 40. CONSENT TO COLLECTION, USE AND DISCLOSURE OF PERSONAL INFORMATION

LBCFG collects, uses and discloses Your Personal Information in accordance with Our privacy practices. These practices are further detailed in the Privacy Statement of Laurentian Bank and in the brochure called "**Questions of Privacy**", both of which are available online at <https://www.laurentianbank.ca/en/security.html>. Here are the key elements of these documents:

**40.1 Personal Information:** In order to establish a relationship with You, and for the purposes described below, LBCFG collects Personal Information about You. The Personal Information collected by LBCFG depends on the type of products or services You use and Your personal situation. Personal Information is mainly obtained from You when You provide this information in writing or orally, or as You use products or services (and generate a Transaction history, for example). Personal Information can also be collected from other sources, as described below.

**40.2 Collection, Use and Disclosure of Your Personal Information:** LBCFG collects and uses Your Personal Information in order to establish a relationship with You. The purposes for which Your Personal Information is collected, used and disclosed include:

- a) verify Your identity and ensure accurate capture of your information;
- b) give You access to a product or service, including online Services, or allow You to buy or subscribe to such a product or service, and ensure that all related transactions are supported and implemented;
- c) allow LBCFG to deliver, manage and improve the products and services, including online Services, We provide to You and contact You about Us, including for internal training and quality assurance purposes;
- d) give You access to the Platforms and Services; to create, establish and administer your accounts and to respond to Your, or a supplier, inquiries. In the event that You download and/or use any of Our applications, We may require and collect, directly from you, information necessary to authenticate You. We may also record Your IP geolocation, allowing us to block the access when the user is outside of Canada;
- e) understand Your financial situation and identify Your needs, particularly to offer adequate financial and credit opportunities;
- f) determine Your eligibility for products and services;
- g) monitoring or recording your interactions with LBCFG through telephone or video-conference calls, through automated means, whether by interaction with the Laurentian Bank Website, by the use of surveillance, including video recording, in and around our Laurentian Bank branches, bank machines and other locations;
- h) carry on business with You;
- i) comply with a subpoena, warrant or other court order, or as may be otherwise required or authorized by law or by any regulatory bodies having jurisdiction;
- j) protect You, LBCFG and Our clients from errors, omissions or fraud and criminal activity, including the prevention, detection and investigation of fraud, money laundering, cyber threats and other such risks and threats;
- k) support risk and operational management at LBCFG including, without limitation, the collection of any debt until full payment of any amount as may be owing to LBCFG, and also including compliance with legal and regulatory requirements and communications with regulatory authorities;
- l) perform analysis, particularly to understand LBCFG's clients and develop or customize products and services and user experience, including when carrying out surveys you choose to respond to, or to provide feedback and statistical information to our service providers regarding their services.

We may obtain Personal Information and reports about You from Equifax Canada Co., Trans Union of Canada, Inc. or any other credit reporting agency. You may access and rectify any of Your Personal Information contained in their files by contacting them directly through their respective websites [www.consumer.equifax.ca](http://www.consumer.equifax.ca) and [www.transunion.ca](http://www.transunion.ca).

Unless required or authorized by law, LBCFG will not collect, use or disclose Personal Information for any other or new purpose without obtaining further consent.

**40.3 Third Parties.** For the purposes outlined above, You authorized LBCFG to collect Your Personal Information from Third Parties or disclose Your Personal Information to Third Parties in the following cases:

- a) You authorize LBCFG to transfer Your Personal Information to its employees, its affiliates, its agents, representatives and service providers acting on its behalf, who need access for business reasons, or whose duties reasonably so require and who are bound to maintain the confidentiality of this information. You also authorize LBCFG to disclose your Personal Information to an individual who, in the reasonable judgement of LBCFG, is acting on behalf of the individual in question, such as through a power of attorney.
- b) You authorize LBCFG to collect or disclose Your Personal Information to Third Party service providers who are bound to maintain the confidentiality of this information. LBCFG's Third Party service providers provide services such as transactional, insurance (and reinsurance), technology, document and material preparation, mailing/electronic mailings, courier, cash management, client management and service, document storage, record keeping, and cash logistics services; such service providers may be located outside Quebec (including within the United States).
- c) Until full payment of any amount as may be owing to LBCFG, or until the Services with LBCFG are closed, you authorize LBCFG, without seeking further consent:
  - i. to obtain and disclose information regarding Your solvency or financial situation from and to legally authorized persons and, when applicable, any credit bureau, any personal information agent, any person referred to in credit reports obtained, any financial institution, fiscal authority, creditor, employer, public organization, any mortgage/hypothecary insurer or any other person providing references, and authorize such persons to disclose the information requested;
  - ii. to receive Your credit reports from the credit reporting agencies and to use those reports for the purposes of any credit request or overdraft protection, renewal, refinancing, collection or management related to an existing credit product; and to use those reports for the purposes of verifying Your current and ongoing creditworthiness, complying with regulatory requirements (such as those applicable to anti-money laundering efforts) and assessing and managing LBCFG's risk; and

#### 40. CONSENT TO COLLECTION, USE AND DISCLOSURE OF PERSONAL INFORMATION (CONT.D)

- iii. to request, without obtaining further consent or providing notice to You, credit reports at any time it deems appropriate, to allow LBCFG to assess credit risks on an ongoing basis. In addition, Your full credit history report may also be obtained by LBCFG if it has reasonable grounds to request it (such as for the collection of any debt, for example), whether your prior consent was obtained or not;
  - d) You authorize LBCFG to disclose Your Personal information:
    - i. to any insurer of an insurance product to which You adhere or subscribe as an accessory to Your Visa\* card or any other product offered by LBCFG, in order to administer Your insurance coverage;
    - ii. to competent authorities to comply with a subpoena, warrant or other court order, or as may be otherwise required or authorized by law or by any regulatory bodies having jurisdiction over LBCFG, or any of its service providers;
    - iii. in cases of fraud, inquiry or breach of any agreement or any statutory violation and as otherwise permitted or required by applicable law;
    - iv. to other financial institutions when inter-bank communication is required to detect, suppress, prevent or control fraud or to investigate a breach of any agreement or any statutory violation;
    - v. to a third party with which We are considering or entering into a business transaction involving Personal Information, such as selling or securitizing assets, We may share information with the other parties to the transaction;
    - vi. to payment card networks in order to operate or administer the payment card system that supports the Services or Accounts you have with Us (including for any products or services provided or made available by the payment card network as part of Your Services or Accounts with Us);
    - vii. to the Merchants for the purposes of protection against fraud and in the context of the Account update service;
    - viii. to Visa Canada and its representatives when LBCFG is informed that You won a prize pursuant to a Visa Canada promotion for which participation is automatic;
    - ix. to marketing partners and Third Party service providers for the purposes of research or, statistics such as, for example, the number of our customers residing in a given area or postal code which detain a certain product or service;
- 40.4 **Assignment:** You acknowledge that LBCFG may, at all times, without notifying You, assign Your products and services, including online Services, to any person. The assignee may be required by applicable laws to retain Your Personal Information for a period of time.
- 40.5 **Social Insurance Number:** Providing Your social insurance number (“SIN”) is optional. If You choose to provide Your SIN on an application form, You understand that it will be shared with a credit reporting agency and used by LBCFG to ensure accurate information is obtained about You from this credit reporting agency when reviewing your creditworthiness. LBCFG may also use Your SIN for identification or data consolidation purposes. You may refuse collection, usage and disclosure for these optional purposes without LBCFG refusing to provide you with the applicable products and services if you qualify for them; however, You understand that withdrawing Your consent may limit or prevent LBCFG from providing You with, or being able to continue to provide You with, specific products or services.
- 40.6 **Personal Information Outside of Canada:** If services are provided by LBCFG or Our Third Party service providers from a country other than Canada (including the United-States), or if data containing Your Personal Information are moved and found in a country other than Canada, You understand that LBCFG or Our Third Party service providers may be required to disclose Your Personal Information to authorities of the foreign jurisdiction pursuant to the applicable laws of that jurisdiction.
- 40.7 **Personal Information Update:** When Personal Information is updated by You with regards to a specific product or service, such updated Personal Information may be considered the most current information, and LBCFG is authorized to and may update our records accordingly for any other products and services You hold (at its discretion). You acknowledge that You are responsible for advising LBCFG of any changes to Your Personal Information regarding Your Visa\* Account by any of the following means: (i) by immediately contacting the Telebanking Center at 514-522-1846 or toll-free at 1-800-522-1846, available Monday to Friday from 8:00 am to 8:00 pm and weekends from 8:00 am to 5:00 pm (Eastern Time); (ii) through the Self-Serve Portal or (iii) by contacting Your Laurentian Bank Branch.
- 40.8 **Marketing Communications:** With a view to benefiting from high-quality service and obtaining information about the financial products and services offered by the Bank (and its affiliates, such as B2B Bank and LBC Financial Services Inc.) and Our Third Party partners, You understand that the Bank may disclose Your Personal Information to Our Third Party Service Providers, for the purposes of the Bank, and Our Third Party Service Providers (i) providing You with promotional communications about products and services, including tailored communications such as pre-approved credit products, and (ii) sending You such marketing communications through various channels, including mail, telephone and electronic messages (e.g. e-mail, text message, social media messaging). You may revoke this authorization to Our collection, use and sharing of information at any time by giving us reasonable notice, through any platform offered in your Services which provides You with the option revoke Your consent, or by contacting the Telebanking Center at 514-522-1846 (Montréal area) or 1-800-522-1846 (toll-free), Monday to Friday from 8:00 am to 8:00 pm and weekends from 8:00 am to 5:00 pm (Eastern Time). You understand that You may continue to receive Account-related and transactional communications even if You unsubscribe from receiving marketing and promotional communications.
- 40.9 **Right to Access Your Personal Information:** Laurentian Bank allows You to access the information to which You are entitled by law, and You understand that You may direct Your request to Laurentian Bank’s Telebanking Center by phone immediately at 514-522-1846 (Montréal area) or at 1-800-522-1846, Monday to Friday from 8:00 am to 8:00 pm and weekends from 8:00 am to 5:00 pm (Eastern Time). Fees may apply.

You may also contact Laurentian Bank Customer Inquiries  
1360 René-Lévesque Boulevard West, Suite 600  
Montréal, Quebec H3G 0E5  
Tel.: 514-284-3987 or 1-877-803-3731 (toll-free)  
[customer\\_inquiries@laurentianbank.ca](mailto:customer_inquiries@laurentianbank.ca).

#### 40. CONSENT TO COLLECTION, USE AND DISCLOSURE OF PERSONAL INFORMATION (CONT.D)

- 40.10 **Right to Withdraw Your Consent:** You have the right to withdraw Your consent to LBCFG's collection, use and sharing of information at any time by giving LBCFG reasonable notice; provided, however, that You understand that (1) withdrawing Your consent may limit or prevent LBCFG from providing You with, or being able to continue to provide You with, specific products or services; and (2) LBCFG may have legal, regulatory or contractual obligations to collect, use or disclose certain of Your Personal Information, in which case You may not withdraw Your consent. To withdraw Your consent, You may contact our Telebanking Center at 514-522-1846 (Montréal area) or 1-800-522-1846 (toll-free), Monday to Friday from 8:00 am to 8:00 pm and weekends from 8:00 am to 5:00 pm (Eastern Time).
- 40.11 **Information About Another Individual:** You confirm that before providing LBCFG with Personal Information on behalf of another individual (for example, as the case may require, authorized owners, partners, general partners, special partners, members, settlors, beneficiaries, trustees, shareholders, directors, as well as authorized signatories, officers, representatives and users), You have obtained the prior consent of that individual or You are otherwise legally authorized to provide such information. The Personal Information obtained by LBCFG will be used and disclosed in accordance with Laurentian Bank's privacy practices. At LBCFG's request, You will provide the Personal Information after You received, when applicable, the consent of any person acting on behalf of a commercial entity, for the purposes identified in this section.
- 40.12 **Third Party Service Providers:** You understand that LBCFG may use Third Party service providers, or outsource functions to Third Party service providers, to collect, process, use, disclose or store Your Personal Information at any moment, including for the access to the Platform and use of the Services. In those cases, Your consent to the collection, use and disclosure of Your Personal Information extends to such Third Party service provider to the extent required for the Third Party service provider to provide the services outsourced to it by LBCFG, and this, for the purposes set out in this Section 40. You further understand that LBCFG has agreements in place with such (current or future) Third Party service providers which require these Third Party service providers to comply with the privacy legal requirements which apply to and govern the collection, use and disclosure of Your Personal Information.

#### 41. ASSOCIATED MOBILE DEVICES

You authorize Laurentian Bank and Third Party service providers to collect and store information about the Mobile Devices used to sign into to Your Account. These Mobile Devices will be associated to Your Account. If an associated Mobile Device is sold or given to a Third Party, You can un-associate the Mobile Device by following the instructions available at : [https://www.laurentianbank.ca/en/faq/1\\_faq.sn](https://www.laurentianbank.ca/en/faq/1_faq.sn).

#### 42. MOBILE BANKING ELIGIBILITY REQUIREMENTS

In order to use the Laurentian Bank Services, You must: (a) be Cardholder or an Authorized User on an Account in good standing with Laurentian Bank; (b) have a Mobile Device; (c) be a registered user of the Services on the Platform(s); and (d) meet any other requirements for the access and use of the Laurentian Bank Services that are specified by Laurentian Bank.

#### 43. SOLD OR DISPOSED MOBILE DEVICE

If You intend to sell, give away or dispose of Your Mobile Device, You must first delete the Services from Your Mobile Device.

#### 44. ACCESS TERMINAL SECURITY

Without limiting Section 14, You are prohibited from using the Laurentian Bank Mobile Website, the Platforms and the Services on an Access Terminal that You know or suspect has had its security or integrity compromised (e.g., where the Mobile Device has been "**rooted**" or had its security mechanisms bypassed). You will be solely liable for any losses, damages and expenses incurred as a result of Your use of the Laurentian Bank Website, the Platforms and the Services on a compromised Mobile Device or Access Terminal. You further acknowledge that You will properly maintain the security of Your Mobile Device and Your Access Terminals used in conjunction with the Laurentian Bank Website, the Platforms and the Services by protecting it with a secure access code or biometric, by knowing its location at all times, and by keeping it up to date with the latest operating system software, security patches and anti-virus and anti-spyware programs. You will not allow other persons to store their biometrics on Your Mobile Device. If You lose Your Mobile Device or Your personal Access Terminal, You will act promptly to prevent unauthorized use.

#### 45. WARRANTIES AND LIABILITIES

You acknowledge and agree that: (a) We do not warrant the operability or functionality of the Laurentian Bank Website, the Platforms and the Services or that it will be available to complete a Transaction; (b) We do not warrant that any particular Merchant will offer the payment method accessed through the Laurentian Bank Website and the Services; (c) Your use of any Third Party service (which includes the Laurentian Bank Website, the Platforms and Services) is at Your sole risk, and Third Party services are provided on an "as is" and "as available" basis; (d) while every effort is made to ensure that the information and materials contained in the Laurentian Bank Website, including text, graphics, links to other Internet resources or other items is accurate, they are provided on an "as is", "**where is**" basis; and (e) We do not guarantee the availability or operability of any wireless networks or of any Mobile Device. You understand that You should keep Your physical Card with You to use in the event the Laurentian Bank Website, the Platforms and the Services are unavailable for whatever reason. Furthermore, You explicitly exclude Laurentian Bank, all partners and associated Third Party service providers from all liability whatsoever in relation to the Laurentian Bank Website, the Platforms and the Services, and by extension their respective directors, officers and employees, including, without limitation, any liability in relation to the sale, distribution, use or the performance or non-performance of the Laurentian Bank Website, the Platforms and the Services. You acknowledge and confirm ownership of the respective intellectual property rights by Laurentian Bank, its partners and associated Third Party service providers.

#### **45. WARRANTIES AND LIABILITIES (CONT.D)**

No warranty of any kind, implied, express, or statutory is given by Laurentian Bank in conjunction with the information and materials including, without limitation, the accuracy adequacy, timeliness, merchantability, operation, non-infringement, usefulness, completeness, reliability and fitness for a particular purpose or completeness of the information and materials and expressly disclaims liability for errors or omissions in this information and materials.

#### **46. FURTHER WARRANTIES**

You acknowledge and agree that You will not:

- a) reverse assemble, reverse engineer, decompile or otherwise attempt to derive source code from the Services, the Platforms, the Laurentian Bank Website infrastructure or any Third Party service, or any portion thereof;
- b) alter, attempt to circumvent, destroy, obscure, conceal, modify, or remove any notices (including proprietary rights notices), proprietary codes or locks, means of identification, digital rights tools or management information, technological protection measures, security or control measures, or agreements on, in or in relation to the Services, the Platforms, Laurentian Bank Website or any Third Party service;
- c) copy, reproduce, modify, sell, lease, distribute, make derivative works based upon, translate, sublicense or commercially exploit in any way a the Services, the Platforms, Laurentian Bank Website infrastructure or any Third Party service, or any portion thereof;
- d) attempt to gain unauthorized access to the Services, the Platforms, Laurentian Bank Website infrastructure or any Third Party service;
- e) interfere with or disrupt the integrity or performance of the Services, the Platforms, Laurentian Bank Website infrastructure or any Third Party service;
- f) provide any content to Laurentian Bank or to its Third Party service providers containing computer viruses, worms, Trojan horses or other harmful components; or
- g) grant access to the Services, the Platforms, Laurentian Bank Website infrastructure or any Third Party service to any person without the prior written consent of Laurentian Bank or its Third Party service providers.

You acknowledge that access to the Laurentian Bank Website or through a Mobile Device that restricts the amount of content available to be viewed by You may not have all of the features, functionality, information or content available through other websites and You agree to regularly access the Services on the Laurentian Bank Website or on other websites (other than on the Laurentian Bank Website, the Platform or through a Mobile Device) that do not have any restrictions to view any content thereon.

#### **47. CALCULATORS AND TOOLS**

Calculation or projections are provided for general illustrative purposes only, unless otherwise specified and are not warranted to be accurate or complete.

#### **48. USER LICENSING TERMS**

You agree that You will not copy, modify, adapt, enhance, translate or create a derivative work of the Laurentian Bank Website, the Platforms or any part of the Services. You will not license, sublicense, market or distribute the Laurentian Bank Website, the Platforms or Services, or provide any copies to a third party. You will not attempt to reverse engineer, decompile, disassemble or make error corrections to any part of the Laurentian Bank Website, the Platforms or Services, and You will not use any part of the Laurentian Bank Website, the Platforms or Services to gain access to interconnecting software applications to do the same.

#### **49. JURISDICTION**

You acknowledge that this Agreement is subject to the laws and jurisdictions as defined by Laurentian Bank in section 50, irrespective of where You downloaded or enabled the Laurentian Bank Website, Platforms and the Services. You understand that We may monitor and enforce compliance with these terms. You represent that You currently reside in Canada.

The products and services described on pages of Laurentian Bank Website, the Platforms or the Services are available only in jurisdictions where they may be legally offered for sale. Moreover, all products and services are subject to the terms and conditions of the various agreements specific to each one.

You acknowledge and agree that while You may access the Laurentian Bank Website, the Platforms or the Services from other jurisdictions outside of Canada, some aspects of the Services or some information on the Laurentian Bank Website may not be available to You in those jurisdictions. If You access or use the Services or the Laurentian Bank Website outside of Canada, You do so at Your own risk, and You bear all responsibility for compliance with any local, provincial, national, or international laws that are applicable to such access or use of the Services, of the Platforms or the Laurentian Bank Website by You.

#### **50. APPLICABLE LAW**

This Agreement is governed by the laws of the Canadian province or territory where Your Account was first opened at Laurentian Bank, or if more than one Account, then the jurisdiction of incorporation of Laurentian Bank and the federal laws of Canada applicable therein, excluding any Rules of private international law or the conflict of laws which would lead to the application of any other laws.

#### **51. RECEIPT OF COPY OF AGREEMENT**

You acknowledge that this Agreement does not require signature by Laurentian Bank. You agree to keep this copy of this Agreement for Your own records

## 52. MODIFICATION OF AGREEMENT

Laurentian Bank may, in its sole discretion, amend the terms and conditions of this Agreement as it relates to Your future use of the Services, the Laurentian Bank Website, the Platforms or Your Account from time to time, for any reason, without any liability to You or any other person. Laurentian Bank may provide thirty (30) days' notice of a change to this Agreement by mailing notice to Your last known address, by posting notice at Laurentian Bank's premises, by personal delivery, through the Services, the Platforms, the Self-Serve Portal or Laurentian Bank Website, or by any other means Laurentian Bank, acting reasonably, considers appropriate to bring the modification to Your attention. You are responsible for regularly reviewing the terms and conditions of this Agreement.

If You use these Services, Your Account or the Card after the effective date of an amendment to this Agreement, it will conclusively mean that You agree to the amendment and adopt and are bound by the newer version of this Agreement. You must not change, supplement, or amend this Agreement by any means.

## 53. OTHER AGREEMENTS – SCOPE OF AGREEMENT

This Agreement supplements any prior agreement governing the use of the Card and the Passcode, but does not replace or supersede any agreement or provision of any agreement relating to any loan, credit facility, product or other service, the Laurentian Bank App, LBCDirect Online Services, the operation of any account with Laurentian Bank or any other agreement entered into with Laurentian Bank besides those agreements governing the use of the Services and the Platforms. This Agreement applies to any Account specified herein, as well, to any other account designated by You from time to time for use in connection with the Card or Laurentian Bank Website, the Platforms or the Services. In addition to this Agreement, the terms and conditions of the Visa\* Account Agreement between You and Laurentian Bank will apply to the Services and to Transactions made under this Agreement, except as expressly provided otherwise in this Agreement. If there is a conflict between the terms and conditions of the Visa\* Account Agreement or any other agreements between You and Laurentian Bank and the terms and conditions of this Agreement as they pertain to the Services described therein, then the terms and conditions of this Agreement will supersede and apply in respect of the Services. There are no representations or warranties made by Laurentian Bank to You concerning the Services except for the representations, warranties, and obligations of Laurentian Bank as expressly set out in this Agreement. Any advice, information, or statements provided by Laurentian Bank, or its service providers, agents, or their representatives, whether oral or written, will not create any representation, warranty, or condition or vary or amend this Agreement, including the above liability exclusions, liability limitations, release and indemnity provisions, and You may not rely upon any such advice or information.

## 54. NOTICES

Any notice required or permitted to be given to Laurentian Bank in connection with this Agreement must be in writing and must be addressed and delivered to Laurentian Bank at the address set forth on the Visa\* application form. Without limiting section 25, any notice required or permitted to be given to You in connection with this Agreement may be given to You by delivering a written notice to Your Contact Info, or, except as to confidential financial information specific to You, by posting notice at Laurentian Bank's premises or on Laurentian Bank Website, the Platforms, the Self-Serve Portal, or contacting You on Your Mobile Device or by any other means We, acting reasonably, consider appropriate to bring the notice to Your attention. You are deemed to have received any notice sent by Laurentian Bank to Your Contact Info on the earlier of the time and date that You actually receive the notice or 24 hours after We send it, if sent by email, SMS Text or facsimile and five (5) days if sent by mail. Notices published on Laurentian Bank Website, the Platforms or the Self-Serve Portal are deemed published on the day when first published.

This Agreement governs the use of Laurentian Bank Website, the Platforms, the Self-Serve Portal and the Services. Please read it carefully before accessing the sites. The content of Laurentian Bank Website is provided for information purposes only, unless otherwise indicated, and does not constitute an offer to purchase or sell the products or services of LBCFG. This information is not intended as specific investment, financial, accounting, legal or tax advice for any individual and should not be relied on as such.

Information and materials provided on the Laurentian Bank Website are believed to be accurate when posted. Despite its best efforts, however, LBCFG cannot guarantee that they are accurate or complete or that they will be current at all times. Furthermore, Internet software or transmission problems may produce inaccurate or incomplete copies of information and materials that may be downloaded and displayed on a party's computer.

LBCFG reserves itself the right to modify the information and materials contained on the Laurentian Bank Website without prior notice. You agree to review the said information and materials regularly and Your continued access or use of the Laurentian Bank Website will mean that You agree to any such changes.

## 55. ELECTRONIC EXECUTION

This Agreement may be executed electronically. Use of the Services shall be deemed to be acceptance of these terms and conditions as of the date of first use, or in the case of a modification of this Agreement, acceptance of the modified terms and conditions. All documents bearing Your signature or electronic signature, all Transactions and applications made by or transmitted by a telecommunication system (e.g., telephone, fax, cable or other electronic device) will have the same legal effect and be binding as a document, a Transaction or an application bearing Your original signature.

## 56. ENUREMENT

This Agreement will take effect and continue for the benefit of and be binding upon each of Laurentian Bank and You and Your heirs, executors, successors, and assigns.

## 57. THIRD PARTY BENEFICIARIES

Although not all, certain third parties (such as Our Third Party service providers and the Office of the Superintendent of Financial Institutions) may be considered beneficiaries to the rights, recourses, terms and conditions of this Agreement and may exercise or enforce such rights, recourses, terms and conditions on You.

## 58. PROCEEDS OF CRIME LEGISLATION

You acknowledge that the Proceeds of Crime (Money Laundering) and Terrorist Financing Act and Regulations apply to the operation of the Account and that We will, from time to time, adopt policies and procedures to address the reporting, record-keeping, client identification, and ongoing monitoring requirements of that legislation. You agree to abide by and comply with all such laws and procedures.

## 59. SEVERABILITY

This Agreement will be enforced to the fullest extent permitted by applicable law. If for any reason any provision of this Agreement is held to be invalid or unenforceable to any extent, then:

- a) the offending portion of the provision shall be expunged and the remainder of such provision will be interpreted, construed, or reformed to the extent reasonably required to render the same valid, enforceable, and consistent with the original intent underlying such provision; and
- b) such invalidity or unenforceability will not affect any other provision of this Agreement.

## 60. NO WAIVER

No waiver by Laurentian Bank of any breach of or default under this Agreement shall be deemed to be a waiver of any preceding or subsequent breach or default. We may, without notice, require strict adherence to the terms and conditions of this Agreement, despite any prior indulgence granted to or acquiesced in by Laurentian Bank.

## 61. LAURENTIAN BANK TRADEMARKS

© Laurentian Bank of Canada, 2022. All Rights Reserved.

Certain names, graphics, logos, icons, designs, words, titles or phrases at the Laurentian Bank Website or made available via the Services constitute trade names, trademarks or service marks of Laurentian Bank or of third parties of which Laurentian Bank is an authorized user. Use of trademarks on this site or made available via the Services does not necessarily presume that a licence of any kind has been granted, or any affiliation between Laurentian Bank and the owner of the mark. The ® and ™ symbols designate "registered trademark" and "trademark" respectively.

The trademarks are distinguished from one another and accompanied, at first-time use, with the appropriate trademark symbol: ®/™/\*. These symbols are keyed to their respective legend which describes the owner or licensee of the trademark: ® Registered trademark of Laurentian Bank of Canada./ ™ Trademark of Laurentian Bank of Canada./ \* Laurentian Bank, licensee of trademark.

® The following marks are registered trademarks of Laurentian Bank under the Canadian Trademarks Act. Certain of these marks are also Laurentian Bank property under the applicable trademarks laws/legislation in foreign jurisdictions:

TREE (DRAWING), DISTINCTION, GOLDEN YEARS, EXPLORE, INVESTMENT EXCELLENCE, LBC, LBCDirect & DRAWING, LBC FINANCIAL SERVICES, LBC ADVICE, LBCAdvantage, LBC XPRESS & DRAWING, MULTIFUNCTION, NATLINK, PAYMENT SKIPPER, LBC CAPITAL, OSCAR, OSCAR & DRAWING, LAURENTIAN BANK & DRAWING, LAURENTIAN BANK & TRUST, SUPERSAVER GOLD, SUPERSAVER, TACTICAL RSP, THE SUPER STATEMENT.

™: The following marks are trademarks of LBC:

SEEING BEYOND NUMBERS, LAURENTIAN BANK: SEEING BEYOND NUMBERS, TRUST AND LAURENTIAN BANK.

The ownership of the IRIS & DRAWING registered trademark has been transferred to BLC-Edmond de Rothschild Asset Management Inc. on December 31, 2001.

## 62. THIRD PARTY TRADEMARKS

Apple®, Mac®, QuickTime®, iPad®, iPod® and iPod touch® are registered trademarks of Apple Inc., registered in the U.S. and other countries.

Android® and Chrome™ are trademarks of Google LLC.

\*Trademark of Visa Int., used under license.

The Bluetooth® word mark and logos are registered trademarks owned by Bluetooth SIG, Inc.

## 63. PROPRIETARY INFORMATION

The information contained in the pages of Laurentian Bank Website or made available via the Services are the sole property of Laurentian Bank and is for Your personal use only. All information at Laurentian Bank Website or made available via the Services is protected under the copyright laws of Canada and in other countries. This information may not be reproduced, in whole or in part, without the written express consent of Laurentian Bank. Unauthorized public or commercial use, downloading, storage in any medium, retransmission, redistribution or other reproduction or modification of trademarks or information contained in Laurentian Bank Website or made available via the Services is prohibited and may be a violation of such laws, including trademark or copyright laws and could subject the user to legal action.

## 64. CHOICE OF LANGUAGE (QUEBEC ONLY)

*Vous reconnaissez que la version française de la présente Convention vous a été remise et avoir expressément exigé que la présente Convention soit signée dans la langue anglaise, et que les documents y étant rattachés vous soient transmis dans la langue anglaise / You acknowledge having been remitted the French version of this Agreement and having expressly requested to give your consent to same in its English version, and to receive any document related thereto in English.*

<sup>1</sup> For the purposes of the Code of Conduct for the Delivery of Banking Services to Seniors, a "senior" refers to an individual in Canada who is 60 years of age or older and who is transacting for non-business purposes.