

# BANQUE AMEX DU CANADA – CONVENTION DU TITULAIRE ET AUTRES RENSEIGNEMENTS IMPORTANTES

Carte en Or pour PME avec primes American Express<sup>MD</sup>,  
Carte affaires pour les PME American Express<sup>MD</sup> et  
La Carte de Platine entreprise<sup>MD</sup> d'American Express

## TABLE DES MATIÈRES

### **CONVENTION DU TITULAIRE**

---

Introduction.....	2
Utilisation de votre compte et de vos codes.....	3
Utilisations autorisées.....	3
Utilisations interdites.....	4
Relevés.....	5
Carte de paiement et frais d'intérêts.....	5
Aucune limite de dépenses préétablie.....	6
Frais et commissions.....	6
Responsabilité.....	7
Paiements.....	7
Attribution de vos paiements.....	8
Opérations en devises étrangères.....	8
Titulaires d'une Carte supplémentaire.....	9
Avances de fonds.....	12
Opérations récurrentes.....	12
Autorisation.....	13
Propriétaire de la Carte.....	13
Cartes de remplacement.....	14
Protection des renseignements personnels.....	14
Services supplémentaires.....	16
Assurances.....	16
Cartes perdues et volées et emploi abusif de votre compte.....	16
Arbitrage.....	17
Modifications.....	19
Cession.....	20
Divisibilité.....	20
Blocage.....	20
Défaut.....	20
Résiliation de la présente convention et fermeture du compte.....	21
Communication avec vous.....	21
Non-renonciation à nos droits.....	23
Plaintes et problèmes liés aux biens et services achetés.....	23
Cession de créances.....	23
Exemples.....	23
Taxes, droits et contrôle des changes.....	23
Limitation de notre responsabilité.....	23

### **AUTRES RENSEIGNEMENTS IMPORTANTS**

---

Banque Amex du Canada – Marche à suivre pour le règlement des plaintes ...	24
Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC).....	25
Engagements et codes de conduite.....	26
Code de protection des renseignements personnels d'Amex Canada.....	26
Numéros des Services aux titulaires American Express.....	36

## INTRODUCTION

---

Le présent document ainsi que l'encadré informatif et la fiche d'information constituent la convention régissant votre compte avec nous (appelé votre *compte*).

**Par souci de commodité, la convention est imprimée recto verso et les pages sont numérotées en conséquence.**

Si vous êtes un titulaire de la Carte, la présente version de la convention du titulaire peut contenir des modifications et des révisions. L'utilisation de votre compte est régie par la présente convention.

*Vous, votre* et *vos* désignent la personne qui a présenté une demande pour ce compte, mais ne désignent pas le titulaire d'une Carte supplémentaire. Nous avons ouvert un compte-Carte à votre nom et vous serez le *titulaire de la Carte principale*.

*Entreprise* désigne la personne morale, soit une société par actions, une société de personnes, une entreprise individuelle, une association ou toute autre forme d'entreprise, qui est, avec vous, conjointement et individuellement (ou solidairement, au Québec) responsable envers nous de toutes les opérations inscrites au compte et dont le nom peut figurer sous votre nom sur la Carte.

*Nous, notre* et *nos* désignent la Banque Amex du Canada.

*Carte* désigne toute Carte ou tout autre appareil d'accès à votre compte que nous délivrons afin de vous donner accès à votre compte.

*Opération* désigne toutes les opérations faites au moyen d'une Carte ou autrement portées à votre compte et comprend les achats, les avances de fonds, les frais, les commissions, l'intérêt, les taxes et tous les autres montants que vous et l'entreprise avez convenu de nous verser ou dont vous êtes redevables aux termes des présentes.

Dans la présente convention, les relevés et ailleurs, nous pouvons employer les expressions suivantes de manière interchangeable : *vous* et *titulaire de la Carte principale* et *intérêt* et *frais financiers*.

La date de la présente convention correspond à la date à laquelle vous signez la Carte, activez la Carte ou utilisez le compte.

Le lieu où votre convention a été conclue est l'adresse principale au Canada que vous nous avez fournie à l'ouverture de votre compte et qui figure dans nos dossiers.

**Dans la présente convention, toute mention de votre lieu de résidence renvoie à l'adresse principale que vous nous avez fournie et qui figure dans nos dossiers. Veuillez consulter la section « Communications avec vous », dans laquelle il est stipulé que vous devez immédiatement nous aviser si vous changez, ou si l'entreprise change, d'adresse principale.**

**En utilisant votre compte (ou en signant et en conservant la Carte), vous et l'entreprise consentez aux modalités de la présente convention.**

**Vous et l'entreprise convenez que le compte a été ouvert à votre nom à titre de titulaire de la Carte principale.**

**Veuillez lire attentivement la présente convention et la conserver pour vous y reporter ultérieurement. Il est de votre responsabilité et vous convenez de voir à ce que tout titulaire d'une Carte supplémentaire et l'entreprise soient au courant de ces modalités. Veuillez vous reporter**

à la rubrique « Titulaires d'une Carte supplémentaire » de la présente convention pour obtenir de plus amples renseignements.

**Si vous avez des plaintes à formuler ou si vous avez des préoccupations, veuillez consulter la section « Banque Amex du Canada – Marche à suivre pour le règlement des plaintes » de la présente convention, à la section « Autres renseignements importants ».**

**La présente convention comprend une clause d'arbitrage qui stipule que toute demande ou tout litige en rapport à votre compte, à la présente convention ou à toute autre convention conclue avec nous sera réglé par un arbitre. Veuillez vous reporter à la section « Arbitrage » de la présente convention pour obtenir de plus amples renseignements.**

**La présente convention contient une clause de limitation de responsabilité qui limite notre responsabilité et nos obligations. Veuillez vous reporter à la section « Limitation de responsabilité » de la présente convention pour obtenir de plus amples renseignements.**

## **UTILISATION DE VOTRE COMPTE ET DE VOS CODES**

---

Pour éviter l'emploi abusif de votre compte, vous et tout titulaire d'une Carte supplémentaire devez vous assurer de prendre les mesures suivantes :

- signer la Carte dès sa réception, à l'encre;
- assurer la sécurité du compte en tout temps;
- vérifier régulièrement que la Carte est toujours en votre possession;
- ne pas autoriser une autre personne à utiliser le compte;
- veiller à reprendre la Carte après avoir effectué une opération; et
- ne jamais transmettre de renseignements sur votre compte, sauf lorsque vous l'utilisez conformément aux modalités de la présente convention.

Pour protéger votre NIP, les codes téléphoniques, les mots de passe en ligne et tous les autres codes utilisés pour votre compte (appelés *codes*), vous et tout titulaire d'une Carte supplémentaire devez vous assurer de prendre les mesures suivantes :

- mémoriser le code;
- détruire tout document vous informant du code (le cas échéant);
- ne pas écrire le code sur la Carte;
- ne pas conserver le code avec la Carte ou les renseignements sur votre compte ou près de ceux-ci;
- ne pas divulguer le code à qui que ce soit;
- si vous choisissez un code, ne pas en choisir un qui puisse vous être facilement associé comme vos nom, date de naissance ou numéro de téléphone; et
- éviter qu'une autre personne voie le code lorsque vous le composez à un guichet automatique bancaire (appelé *GA*) ou un autre appareil électronique.

Si le compte peut être utilisé sur un téléphone mobile ou tout autre type d'appareil, n'autorisez personne à accéder au téléphone ou à l'appareil en question, notamment en contrôlant l'accès à celui-ci par authentification biométrique (par exemple, reconnaissance de l'empreinte digitale ou reconnaissance faciale).

## **UTILISATIONS AUTORISÉES**

---

Sous réserve des restrictions énoncées dans la présente convention, vous pouvez utiliser votre compte pour payer des biens et des services auprès d'un marchand qui accepte la Carte (appelé *marchand*).

Voici des exemples :

- utiliser votre Carte pour payer des biens et des services en la présentant à un marchand et en vous conformant à la demande de signer ou de composer un code; et
- utiliser votre Carte ou votre compte pour payer des biens et services commandés auprès d'un marchand par téléphone, par Internet ou par courrier.

Si nous y consentons, vous pouvez également utiliser votre compte pour obtenir des avances de fonds. Par exemple, vous pouvez obtenir des avances de fonds à tout GA qui accepte la Carte.

Si le marchand le permet, vous pouvez lui retourner les achats de biens ou services portés à votre compte et obtenir un crédit à votre compte.

Nous pouvons vous permettre d'utiliser une Carte pour effectuer des paiements sans contact, ce qui vous permet d'effectuer des opérations sans signer ou entrer de code auprès d'un marchand. Ce service utilise une puce électronique qui est intégrée à la Carte et transfère les informations de paiement codées par réseau sans fil lorsque vous placez la Carte près d'un lecteur sans contact. Vous convenez d'utiliser le service sans contact conformément à nos instructions.

Nous pouvons vous permettre d'accéder à votre compte au moyen d'un téléphone mobile ou d'un autre type d'appareil pour effectuer des paiements ou accéder aux services. Vous convenez d'utiliser votre compte uniquement pour effectuer de tels paiements et accéder aux services conformément à nos instructions, à la présente convention et à toute autre modalité de l'utilisateur qui pourrait s'appliquer. Dans la présente convention, les mentions faites à l'utilisation de votre Carte ou à votre numéro de compte- Carte ou de compte s'appliquent également à l'utilisation de votre compte pour effectuer vos paiements et accéder aux services au moyen d'un téléphone mobile ou d'un autre type d'appareil.

Si nous le permettons, une Carte peut être utilisée pour encaisser un chèque dans un établissement American Express. Comme le prévoient l'encadré informatif et la fiche d'information en ce qui a trait à un chèque refusé, des frais vous seront imputés si l'institution financière retourne le chèque ou n'en accepte pas immédiatement le montant intégral. Nous pouvons également imputer le montant du chèque à votre compte.

Vous reconnaissez que la présente convention est conclue à des fins commerciales. Vous et l'entreprise êtes toutefois responsables de toute utilisation du compte.

## **UTILISATIONS INTERDITES**

---

Vous ne devez en aucun cas :

- donner votre Carte ou numéro de compte à d'autres personnes ou leur permettre d'utiliser votre Carte ou votre compte pour des opérations, aux fins d'identification ou à toute autre fin;
- retourner les biens ou services portés à votre compte contre un remboursement en espèces;
- utiliser votre Carte pour obtenir d'un marchand des espèces pour une opération portée à votre compte comme étant un achat ou obtenir de l'argent de quelque source que ce soit par l'intermédiaire d'une opération sans contact;
- obtenir un crédit à votre compte sauf par voie du remboursement de biens ou services déjà portés à votre compte;

- utiliser votre compte si vous ou l'entreprise êtes en faillite ou insolvable ou si vous ne prévoyez pas honnêtement être en mesure de régler le paiement requis sur votre prochain relevé;
- utiliser votre Carte si elle est retrouvée après avoir été rapportée comme étant perdue ou volée;
- transférer le solde d'un autre compte que vous avez auprès de nous pour régler votre compte (à moins que nous le permettions);
- utiliser votre compte si votre Carte a été bloquée ou annulée ou après la date de validité indiquée au recto de la Carte; ni
- utiliser votre compte à des fins illicites, notamment l'achat de biens ou services interdits en vertu des lois canadiennes ou d'autres pays où la Carte est utilisée ou là où les biens ou services sont disponibles.

Il est de votre responsabilité de vous assurer que votre compte ne fait pas l'objet d'utilisation interdite par vous-même, l'entreprise et tout titulaire d'une Carte supplémentaire. Vous et l'entreprise êtes responsables de toute utilisation interdite de votre compte, même si nous n'avons pas empêché ou interrompu celle-ci.

## **RELEVÉS**

---

Sous réserve des lois applicables, nous vous ferons parvenir ou rendrons disponibles pour vous des relevés de compte mensuels (appelés *relevés*) pour chaque période de facturation au cours de laquelle des opérations sont portées au compte ou que ce dernier affiche un solde exigible. Des renseignements importants concernant votre compte figureront sur chaque relevé, notamment le solde impayé au dernier jour de la période de facturation (appelé *nouveau solde*), le paiement exigible, la date d'exigibilité du paiement ainsi que les opérations effectuées par vous et tout titulaire de Carte supplémentaire. Nous pouvons cesser de vous faire parvenir des relevés, si votre compte est sérieusement en souffrance ou votre solde est créditeur.

Veillez toujours vérifier l'exactitude des renseignements figurant sur chaque relevé et communiquer avec nous dès que possible si vous désirez de plus amples renseignements à propos d'une opération figurant sur un relevé. Si vous avez une plainte ou un problème à nous communiquer à propos de votre relevé ou d'une opération y figurant, veuillez le faire immédiatement, ou au plus tard dans les 25 jours qui suivent la date de clôture indiquée sur votre relevé. Sinon, le relevé sera réputé exact, sauf dans le cas de tout montant mal crédité au compte, et vous ni l'entreprise ne pourrez pas faire une réclamation contre nous relativement à une inscription au relevé. Vous convenez de nous fournir, sur demande et sans délai, une confirmation écrite de votre plainte ou de votre problème.

Si nous vous inscrivons au service de relevés en ligne, vous consentez à ce que nous puissions cesser l'envoi de relevés papier. Vous consentez à ce que les conditions particulières liées aux relevés en ligne que nous vous transmettons s'appliquent à la présente convention et en fassent partie.

Si vous ne recevez pas de relevé au cours d'un mois donné, en raison, par exemple, d'un retard ou d'une interruption du service postal, vous devez communiquer avec nous pour vérifier le paiement exigible de même que la date d'exigibilité.

## **CARTE DE PAIEMENT ET FRAIS D'INTÉRÊTS**

---

Comme il s'agit d'une carte de paiement, le solde doit toujours être réglé en totalité chaque mois, auquel cas les frais d'intérêts seront de 0 \$. Un

paiement intégral signifie de régler le total (le *nouveau solde*) indiqué sur votre relevé.

Le délai de grâce relativement aux intérêts accordé entre la date de clôture du relevé courant et celle du prochain relevé sera de 28, 29, 30 ou 31 jours, en fonction du nombre de jours du mois civil où survient la date de clôture du relevé courant. La date d'exigibilité du paiement indiquée sur votre relevé correspondra au sixième (6<sup>e</sup>) jour, fins de semaine et jours fériés compris, qui précède la date de clôture afin de prévoir un délai de traitement suffisant par votre institution financière. Veuillez consulter votre relevé pour en savoir plus.

Si nous ne recevons pas le paiement intégral d'une opération à la date de clôture du relevé suivant celui sur lequel elle figurait pour la première fois, toutes les opérations sur ce relevé seront considérées en souffrance. Une opération en souffrance le restera jusqu'à ce que nous recevions le paiement intégral. Nous ne permettons pas que des opérations en souffrance demeurent impayées. Même si nous recevons le paiement intégral du nouveau solde indiqué sur votre plus récent relevé, des intérêts seront tout de même facturés pour toutes les opérations facturées impayées précédentes jusqu'à ce que nous recevions le paiement intégral de ce relevé. Ces frais d'intérêts supplémentaires figureront sur votre prochain relevé.

Si une opération est en souffrance, l'intérêt est imputé à compter de la date d'achat (également appelée *date de l'opération* sur votre relevé), ou à compter du premier jour de la période de facturation au cours de laquelle l'opération est d'abord portée à votre compte, si cette date est postérieure, jusqu'au jour où nous recevons le paiement intégral et le créditions à votre compte.

Au cours d'une période de facturation, les intérêts sont calculés chaque jour sur le solde de clôture quotidien des opérations sur lequel les intérêts sont payables (compte tenu des paiements ou des crédits portés à votre compte) au taux quotidien (qui est le taux d'intérêt annuel divisé par 365 ou 366 dans le cas d'une année bissextile). Le taux d'intérêt annuel qui s'applique est de 30 %, ce qui représente un taux quotidien de 0,0822 % ou de 0,0820 % pour une année bissextile.

Nous additionnons les frais d'intérêts pour chaque jour et le total des intérêts pour la période de facturation est alors imputé à votre compte et figurera sur votre relevé le dernier jour de la période de facturation à titre d'*intérêts*.

---

## **AUCUNE LIMITE DE DÉPENSES PRÉÉTABLIE**

Votre compte ne comporte pas de limite d'achat préétablie, à moins que nous vous informions du contraire. L'absence de limite de dépenses préétablie ne signifie pas que vous bénéficiez d'un pouvoir d'achat illimité. Chaque achat est autorisé en fonction du total du solde impayé, de votre dossier de crédit en ce qui a trait à tous vos comptes auprès de nous et d'autres institutions financières, de vos ressources personnelles et revenu portés à notre connaissance. Une preuve de ressources financières et une garantie peuvent être exigées. Nous nous réservons le droit de refuser une opération pour quelque raison que ce soit.

---

## **FRAIS ET COMMISSIONS**

Les frais et les commissions qui s'appliquent à votre compte sont énoncés dans l'encadré informatif et dans la fiche d'information. Vous et l'entreprise consentez à payer les frais et les commissions et nous autorisez à les imputer à votre compte. Nous nous réservons le droit de modifier les circonstances dans lesquelles les frais ou les commissions sont imputés à votre compte, de même que leur montant. Vous et l'entreprise convenez que nous pouvons

imposer des frais et des commissions supplémentaires à tout moment. Nous produirons un avis des modifications ou des frais et commissions supplémentaires si les lois applicables l'exigent et conformément à la rubrique « Modifications » de la présente convention.

## **RESPONSABILITÉ**

---

Vous et l'entreprise êtes conjointement et individuellement (ou solidairement, au Québec) responsables envers nous des montants impayés de votre compte et promettez de nous les régler lorsqu'ils sont exigibles. Votre responsabilité et votre promesse de payer comprennent le paiement des montants suivants :

- les opérations portées à toutes les Cartes qui vous ont été émises ainsi qu'à un titulaire de Carte supplémentaire même si un reçu d'opération n'a pas été signé ou une Carte n'a pas été présentée (notamment dans le cas de commandes téléphoniques, postales et par Internet) et même après l'annulation des Cartes et la résiliation de la présente convention;
- les opérations effectuées par une autre personne si vous ou le titulaire d'une Carte supplémentaire lui avez permis d'utiliser votre compte;
- les opérations effectuées en violation de la présente convention ou de manière frauduleuse par vous ou avec votre permission ou celle du titulaire d'une Carte supplémentaire; et
- les opérations non autorisées liées à une Carte ou à un code perdu ou volé utilisé par une personne non autorisée dans les circonstances décrites à la section « Cartes perdues et volées et emploi abusif de votre compte » de la présente convention.

Le titulaire d'une Carte supplémentaire est un utilisateur autorisé de votre compte qui n'a pas de compte auprès de nous et n'est pas responsable envers nous des opérations portées à votre compte.

## **PAIEMENTS**

---

Les paiements peuvent être effectués conformément à une des méthodes indiquées sur votre relevé. Vous devez également vous conformer aux directives et aux exigences relatives aux paiements qui figurent sur votre relevé ou que nous vous transmettons autrement. Nous ne créditerons les paiements à votre compte que lorsque nous les aurons reçus. Les institutions financières ne sont pas autorisées à recevoir des paiements en notre nom.

Vous devez nous payer en dollars canadiens. Si vous choisissez de payer au moyen d'un régime de paiement préautorisé, vous et l'entreprise convenez que les conditions particulières qui vous sont communiquées lors de l'inscription s'appliqueront à la présente convention et en feront partie intégrante.

Nous ne sommes pas tenus d'accepter des paiements qui ne sont pas conformes à nos exigences. Si nous acceptons des paiements qui ne sont pas conformes à nos exigences, le paiement peut être retardé et ne sera crédité à votre compte qu'au moment de sa conversion en la forme requise. Nous pouvons porter à votre compte des frais que nous engageons et imposer d'autres frais pour la conversion du paiement, y compris une commission de conversion de devises tel qu'il est précisé dans l'encadré informatif et dans la fiche d'information.

Si nous acceptons des paiements tardifs ou partiels ou un paiement qui porte une mention selon laquelle il s'agit d'un paiement intégral ou d'un règlement de différend, nous ne perdrons aucun des droits qui nous sont conférés aux termes des présentes ou de la loi, notamment le droit de recouvrer intégralement le solde exigible.

Les paiements de votre compte doivent nous parvenir séparément des paiements de tout autre compte. Si vous nous faites parvenir plusieurs paiements ensemble ou si vous n'indiquez pas clairement le compte qui doit être payé, nous pouvons créditer les paiements à un compte de notre choix.

Bien que nous puissions créditer votre compte d'un paiement, nous nous réservons le droit de renverser le paiement s'il est retourné ou refusé pour une raison quelconque.

Si vous n'effectuez pas votre paiement de la façon prévue ou si un paiement est refusé, nous pouvons considérer votre compte comme étant en défaut selon la rubrique « Défaut » de la présente convention. Comme le prévoient l'encadré informatif et la fiche d'information en ce qui a trait à un paiement refusé, des frais vous seront imputés si, pour une raison quelconque, l'institution financière retourne le paiement ou n'en accepte pas immédiatement le montant intégral.

## **ATTRIBUTION DE VOS PAIEMENTS**

---

Nous attribuerons normalement les paiements à votre compte dans l'ordre suivant :

- premièrement, aux intérêts sur toutes les opérations (à l'exception des cotisations annuelles et des intérêts),
- deuxièmement, aux achats et avances de fonds indiqués sur un relevé mensuel,
- troisièmement, à toute taxe que nous avons imputée à votre relevé mensuel à titre d'inscription distincte,
- quatrièmement, au paiement des primes d'assurance pour les protections facultatives que nous offrons,
- cinquièmement, au paiement des frais pour les services que nous fournissons et qui sont présentés sur votre relevé mensuel à titre d'inscription distincte,
- sixièmement, au paiement des frais pour paiement refusé,
- septièmement, aux cotisations annuelles (s'il y a lieu),
- finalement, aux achats qui n'ont pas encore été indiqués sur un relevé.

## **OPÉRATIONS EN DEVICES ÉTRANGÈRES**

---

Les opérations effectuées dans une autre monnaie que le dollar canadien sont converties en dollars canadiens. La conversion s'effectue à la date à laquelle nous traitons l'opération, qui peut différer de celle à laquelle vous avez effectué l'opération, car celle-ci peut nous avoir été présentée à une autre date. Les opérations effectuées dans une autre monnaie que le dollar américain sont d'abord converties en dollars américains, puis en dollars canadiens. Les opérations effectuées en dollars américains sont converties directement en dollars canadiens.

À moins qu'un taux de change particulier soit exigé par la loi ou utilisé conformément à une convention ou à l'usage local, les taux de conversion sont établis d'après les taux interbancaires choisis par le système de trésorerie d'American Express parmi les sources financières usuelles le jour ouvrable précédant la date du traitement de l'opération, majorés de notre commission unique de conversion comme l'indiquent l'encadré informatif et la fiche d'information ou comme nous vous en informons autrement. Si le montant d'une opération est converti par une tierce partie avant de nous être présenté, cette conversion sera effectuée au taux choisi par cette tierce partie.



Si une opération est remboursée dans une devise autre que le dollar canadien :

- la conversion de ce remboursement aura lieu à la date où nous le traitons;
- toute commission de conversion facturée pour l'achat initial ne sera pas restituée dans le remboursement; et
- le taux de conversion du remboursement pourra différer de celui appliqué à l'achat original.

De ce fait, le montant du remboursement diffère habituellement du montant de l'achat initial. Toutefois, nous ne facturons pas une commission de conversion supplémentaire pour le remboursement.

## **TITULAIRES D'UNE CARTE SUPPLÉMENTAIRE**

---

À votre demande, nous pouvons émettre une Carte sur votre compte à une autre personne (appelée *titulaire d'une Carte supplémentaire*). Nous pouvons limiter le nombre de Cartes supplémentaires émises à l'égard d'un même compte. En règle générale, nous ne fournissons pas d'exemplaires des relevés, des avis et des autres communications au titulaire d'une Carte supplémentaire.

Il est de votre responsabilité et vous convenez de voir à ce que chaque titulaire d'une Carte supplémentaire lise, comprenne et respecte la présente convention, y compris l'encadré informatif et la fiche d'information, et les avis et les autres communications que nous pouvons vous faire parvenir.

Pour faire annuler une Carte supplémentaire, veuillez consulter la section « Résiliation de la présente convention et fermeture du compte » de la présente convention.

### **Programme de dépenses des titulaires de Cartes supplémentaires**

Le programme facultatif de dépenses des titulaires de Cartes supplémentaires (le « *programme* ») vous aide à contrôler et à gérer les dépenses engagées par les titulaires de Cartes supplémentaires au cours de chaque période de facturation. En vous inscrivant à ce programme, l'entreprise et vous (le titulaire de la Carte principale) convenez des modalités énumérées ci-dessous.

Vous pouvez fixer le montant de dépenses maximal qu'un titulaire de Carte supplémentaire pourra porter à sa Carte au cours de chaque période de facturation. Les paiements ou les crédits effectués par le titulaire de la Carte supplémentaire ou au nom de celui-ci au cours d'une période de facturation donnée ne sont pas pris en compte dans le montant de dépenses. Le montant de dépenses sera automatiquement réinitialisé au début de chaque période de facturation. Vous êtes responsable d'aviser les titulaires de Cartes supplémentaires du montant de dépenses qui s'applique à leur compte et de leur communiquer la date à laquelle le montant de dépenses sera réinitialisé chaque mois. Vous pouvez accorder un montant de dépenses différent à chaque titulaire de Carte supplémentaire.

Certaines opérations ne seront pas prises en compte dans le montant de dépenses attribué à un titulaire de Carte supplémentaire; ces exceptions sont détaillées ci-dessous. Cela signifie que certaines opérations effectuées par un titulaire de Carte supplémentaire pourraient être approuvées même si ce dernier a atteint le montant de dépenses qui lui est attribué au cours d'une période de facturation donnée. Ainsi, **le programme n'établit et ne garantit pas de limite ou de seuil fixe que le titulaire de la Carte supplémentaire ne pourra pas dépasser.**

L'entreprise et vous demeurez responsables de toutes les opérations effectuées par les titulaires de Cartes supplémentaires, y compris de celles qui excèdent le montant de dépenses fixé aux termes de ce programme.

Les titulaires de Cartes supplémentaires pourraient excéder le montant de dépenses fixé en effectuant des opérations appartenant aux catégories ci-dessous avec leur Carte supplémentaire :

- frais (p. ex., cotisations annuelles);
- avances de fonds avec la Carte;
- opérations traitées comme de l'argent comptant, y compris l'achat de mandats bancaires et de virements télégraphiques (certaines exceptions peuvent s'appliquer);
- transferts de solde;
- achats de Chèques de Voyage (certaines exceptions peuvent s'appliquer);
- achats de devises étrangères (p. ex., achats de dollars américains ou de pesos mexicains auprès de votre banque ou d'un centre d'opérations de change).

Considérons l'exemple suivant : (i) un montant de dépenses de 1 000 \$ s'applique actuellement à la Carte supplémentaire; et (ii) le total des opérations portées à la Carte supplémentaire pour la période de facturation en cours est de 950 \$.

- Un achat de devises étrangères de 100 \$ sera approuvé même s'il porte le solde de la Carte à 1 050 \$, soit au-delà du montant de dépenses accordé. Cela s'explique par le fait que les achats de devises étrangères indiqués ci-dessus ne sont pas pris en compte dans le montant de dépenses. Si, au cours de la même période de facturation, le titulaire de la Carte supplémentaire tente par la suite d'effectuer un achat courant de 75 \$ chez un détaillant, cet achat sera refusé puisque le solde de la Carte s'élève déjà à 1 050 \$ pour cette période de facturation ( $950 \$ + 100 \$ = 1 050 \$$ ).
- Toutefois, si le titulaire de la Carte supplémentaire tente de faire un autre achat de devises étrangères de 125 \$ plus tard dans la journée, cet achat sera approuvé (les achats de devises étrangères ne sont pas pris en compte dans le montant de dépenses), et le solde de la Carte supplémentaire augmentera à 1 175 \$ pour cette période de facturation ( $950 \$ + 100 \$ + 125 \$ = 1 175 \$$ ).

Les opérations appartenant aux catégories d'exceptions énumérées ci-dessous sont seulement régies par le montant de dépenses (et prises en compte dans celui-ci) lorsqu'elles sont inscrites au compte. Or, si des opérations venaient à porter le solde de la Carte supplémentaire au-delà du montant de dépenses au cours d'une période de facturation donnée, ces opérations (i) ne seront pas refusées pour cette raison uniquement et (ii) pourraient porter le solde de la Carte au-delà du montant de dépenses établi.

- Opérations reçues ou traitées en retard, comme les relevés d'opérations soumis manuellement (sur papier) et les présentations électroniques d'opérations différées (en cas de problèmes de connexion, comme lors d'achats en vol).
- Opérations effectuées auprès des marchands avec qui nous avons conclu une entente qui aurait possiblement une influence sur notre capacité à reconnaître l'opération comme étant admissible au programme. La plupart de ces opérations consistent en de petits paiements sans contact ou de petites opérations avec une Carte à puce avec NIP.

Considérons l'exemple suivant : (i) un montant de dépenses de 1 000 \$ s'applique actuellement à la Carte supplémentaire; et (ii) le total des opérations portées à la Carte supplémentaire pour la période de facturation en cours est de 850 \$.

- Une opération de 75 \$ effectuée le mois dernier, mais inscrite au compte au cours de la période de facturation courante seulement, sera approuvée et portera le solde de la Carte à 925 \$ pour cette période de facturation ( $850 \$ + 75 \$ = 925 \$$ ).
- Si, au cours de la même période de facturation, le titulaire de la Carte supplémentaire tente par la suite d'effectuer un achat de 100 \$ chez un détaillant, cet achat sera refusé, sinon le solde de la Carte excéderait le montant de dépenses de 1 000 \$ ( $850 \$ + 75 \$ + 100 \$ = 1 025 \$$ ).
- Toutefois, si l'opération de 75 \$ du mois dernier s'inscrit au compte après que le titulaire effectue l'achat de 100 \$ chez le détaillant, les deux opérations seront approuvées, et le solde de la Carte passera à 1 025 \$ pour cette période de facturation ( $850 \$ + 100 \$ + 75 \$ = 1 025 \$$ ).

La différence entre le deuxième et le troisième exemple ci-dessus est que l'opération de 100 \$ effectuée chez le détaillant sera seulement approuvée si elle ne porte pas le solde de la Carte au cours de la période de facturation courante au-delà du montant de dépenses établi. Par contre, l'opération retardée de 75 \$ pourrait être approuvée même si elle porte le solde de la Carte au-delà du montant de dépenses fixé.

Le montant de dépenses que vous accordez à un titulaire de Carte supplémentaire donné lors de votre inscription au programme s'applique à toutes les opérations effectuées par ce titulaire à compter de la date où le montant est configuré dans nos systèmes. Cela signifie que les opérations effectuées par un titulaire de Carte supplémentaire avant votre inscription au programme **ne sont pas prises en compte** dans le montant de dépenses fixé pour la période de facturation courante. Par exemple, si un titulaire de Carte supplémentaire a déjà effectué des opérations totalisant 750 \$ avec sa Carte durant la période de facturation courante et que vous fixez un montant de dépenses de 2 000 \$ par mois, alors le solde de 750 \$ ne sera pas pris en compte dans le montant de dépenses de 2 000 \$. Le titulaire de la Carte supplémentaire pourra donc effectuer des opérations pouvant totaliser jusqu'à 2 750 \$ au cours de cette première période de facturation, puis 2 000 \$ par période de facturation subséquente.

Vous pouvez modifier le montant de dépenses que vous avez fixé en tout temps. Si vous augmentez un montant de dépenses, le pouvoir d'achat du titulaire de la Carte supplémentaire augmentera dès que nous aurons traité le changement. Contrairement à ce qui se passe lors du premier mois d'inscription d'un titulaire de Carte supplémentaire au programme, les opérations effectuées par un titulaire de Carte supplémentaire avant la date du changement **sont prises en compte** dans le montant de dépenses fixé pour la période de facturation courante. Par exemple, si un montant de dépenses de 1 000 \$ est attribué à un titulaire de Carte supplémentaire, que celui-ci a déjà effectué des opérations totalisant 750 \$ avec sa Carte durant la période de facturation courante et que vous augmentez le montant de dépenses accordé à ce titulaire à 2 000 \$ par mois, alors le solde de 750 \$ sera pris en compte dans le montant de dépenses de 2 000 \$. Le titulaire de la Carte supplémentaire pourra donc effectuer des opérations totalisant seulement 1 250 \$ jusqu'à la fin de la période de facturation courante, puis 2 000 \$ par période de facturation subséquente.

Si vous désirez réduire un montant de dépenses actuel à un montant inférieur au solde de la Carte supplémentaire au cours de la période de facturation courante, alors le titulaire de la Carte supplémentaire ne pourra plus effectuer d'opérations avec sa Carte jusqu'à la période de facturation suivante.

Les exceptions au programme mentionnées précédemment s'appliquent aux exemples des paragraphes ci-dessus comme à toute dépense.

Votre inscription à ce programme ne garantit pas que le ou les titulaires de Cartes supplémentaires pourront effectuer des opérations jusqu'à concurrence du montant fixé lors de votre inscription. Toutes les opérations sont approuvées conformément à nos processus commerciaux et à nos contrôles des risques habituels.

Si vous nous avisez que vous ne souhaitez plus gérer les dépenses d'un ou de plusieurs titulaires de Cartes supplémentaires en vertu de ce programme, les titulaires en question pourront porter des frais à leur Carte sans restriction conformément à nos processus commerciaux et à nos contrôles des risques habituels.

Nous vous enverrons une confirmation par écrit ou par courriel lorsque vous vous serez inscrit au programme et que vous aurez fixé ou modifié un montant de dépenses. Vous êtes responsable de vérifier cette confirmation.

Vous êtes également responsable d'aviser les titulaires de Cartes supplémentaires du montant de dépenses que vous avez fixé et de tout changement apporté aux termes du programme. Vous convenez que nous pourrions aussi confirmer le montant de dépenses fixé aux titulaires de Cartes supplémentaires qui communiquent avec nous.

## **AVANCES DE FONDS**

---

Si nous vous permettons d'obtenir des avances de fonds avec votre Carte, alors :

- vous devez obtenir un code d'accès aux GA qui acceptent la Carte;
- nous pouvons imposer des limites et des restrictions sur les avances de fonds comme les limites minimums et maximums qui s'y appliquent, notamment à l'égard de chaque opération, jour et période de facturation;
- les institutions financières participantes et les exploitants de GA peuvent également imposer leurs propres limites et restrictions sur les avances de fonds comme le nombre d'avances de fonds, le montant de chaque avance de fonds et l'accès aux services offerts aux GA;
- nous nous réservons le droit de mettre fin à votre accès aux GA ou de ne pas approuver une avance de fonds sans motif ni préavis, même si votre compte n'est pas en défaut;
- des frais vous seront imputés comme le prévoient l'encadré informatif et la fiche d'information à cet égard et le fournisseur de GA peut également imposer des frais; et
- vous devez vous conformer aux modalités supplémentaires que nous vous fournissons.

## **OPÉRATIONS RÉCURRENTES**

---

Vous ou le titulaire d'une Carte supplémentaire pouvez autoriser un marchand à facturer des biens ou des services à votre compte à intervalles réguliers (appelés *opérations récurrentes*). Voici quelques éléments importants que vous devez connaître à propos des opérations récurrentes et de votre compte.

## **Cartes de remplacement et Cartes annulées**

Une Carte de remplacement ou une nouvelle Carte (appelée *Carte de remplacement*) peut vous être émise si votre Carte est perdue, volée, endommagée, annulée, expirée ou substituée à un autre type de Carte. Nous pouvons, sans toutefois y être tenus, communiquer aux marchands les renseignements à jour sur votre compte-Carte, ce qui peut comprendre leur fournir le numéro et la date d'expiration à jour de votre Carte, leur fournir un jeton (pour améliorer la sécurité des opérations portées à votre compte) et les informer si votre compte est résilié. Les renseignements peuvent être mis à jour avant que vous ne receviez votre Carte de remplacement. Veuillez communiquer avec nous au sujet de vos choix.

**Afin d'éviter toute perturbation éventuelle des opérations récurrentes et de la fourniture de biens ou de services par le marchand dans le cas d'une Carte de remplacement ou d'une Carte annulée, il vous incombe toujours de communiquer avec le marchand et de lui fournir les renseignements concernant la Carte de remplacement ou de conclure d'autres dispositions de paiement.**

Vous et l'entreprise convenez d'être responsables des opérations à facturation récurrente qui peuvent continuer à être portées à votre compte au moyen d'une Carte remplacée ou annulée. Des opérations récurrentes peuvent être portées automatiquement à votre compte au moyen d'une Carte de remplacement sans que vous en soyez avisé. Notez bien que nous ne fournissons pas de renseignements concernant les Cartes de remplacement (comme le numéro de Carte et la date d'expiration) au marchand.

### **Arrêt des opérations récurrentes**

Pour mettre fin aux opérations récurrentes qui sont portées à votre compte, vous devez en avoir le droit légal ou y être autorisé aux termes de votre arrangement avec le marchand. Vous devez demander au marchand, par écrit ou d'une autre manière permise par celui-ci, de cesser de porter ces opérations à votre compte.

### **Nos services d'inscription**

Avec notre permission, vous ou le titulaire d'une Carte supplémentaire pouvez nous autoriser ou autoriser notre représentant à vous inscrire auprès d'un marchand pour lui permettre de porter des opérations récurrentes à votre compte. Vous demeurez responsable de conclure d'autres arrangements de paiement jusqu'à ce que les opérations récurrentes commencent à être portées à votre compte. Nous ne pouvons être tenus responsables du défaut d'inscrire votre compte à un régime d'opérations récurrentes ou si un marchand fait défaut de porter de telles opérations à votre compte. Le paragraphe ci-dessus intitulé « Arrêt des opérations récurrentes » vous concerne également si vous ou le titulaire d'une Carte supplémentaire utilisez nos services d'inscription.

## **AUTORISATION**

---

Nous pouvons exiger d'un marchand qu'il obtienne notre autorisation avant d'accepter des opérations. Nous pouvons refuser une demande d'autorisation d'opération sans motif et sans préavis, même si votre compte n'est pas en défaut.

## **PROPRIÉTAIRE DE LA CARTE**

---

Même si vous et le titulaire d'une Carte supplémentaire utilisez des Cartes à l'égard de votre compte, les Cartes demeurent notre propriété en tout temps. Vous pouvez être appelés et vous consentez à nous retourner la Carte ou à la retourner à toute personne que nous désignons à cette fin, y compris des marchands. Nous pouvons également informer les marchands que votre Carte n'est plus valide.

## CARTES DE REMPLACEMENT

---

Vous et l'entreprise nous autorisez à vous envoyer et à envoyer à tout titulaire d'une Carte supplémentaire une Carte de remplacement avant l'expiration de la Carte en vigueur. Vous devez détruire les Cartes expirées en les coupant ou en nous les retournant. La présente convention, en sa version modifiée, continue de s'appliquer aux Cartes de remplacement que nous émettons.

## PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

---

### Consentement à l'utilisation de renseignements personnels

Dans la présente section, les mots *nous*, *notre* et *nos* désignent la Banque Amex du Canada (la *Banque Amex*), les sociétés membres de son groupe (y compris Amex Canada Inc., fournisseur de services voyages) et leurs agents et fournisseurs de services (agissant en leur nom). Renseignements personnels désigne tout renseignement ayant trait à un particulier et qui permet d'identifier celui-ci (*renseignements*).

Nous collectons, divulguons, utilisons et traitons les renseignements pour :

- (1) envisager d'engager et engager, maintenir et développer notre relation avec vous dans le cadre de notre offre générale de produits et de services, notamment nous aider à comprendre les besoins actuels et à venir de nos clients ou analyser et gérer nos activités;
- (2) gérer les services de facturation et de comptabilité ainsi que les mesures de sécurité relativement à vos relations commerciales avec nous;
- (3) examiner vos opérations;
- (4) surveiller votre degré de solvabilité;
- (5) partager et échanger des rapports et des renseignements avec des agences d'évaluation du crédit, des bureaux de crédit et toute autre personne, société, firme ou entreprise avec laquelle vous entretenez ou projetez d'entretenir une relation financière, y compris les marchands qui acceptent nos Cartes, et pour utiliser les bases de données de tiers (notamment de services d'immatriculation et de délivrance de licences et de permis, de services d'identification et de fournisseurs de services de télécommunication) ou des références que vous nous avez fournies pour nous permettre d'obtenir ou de vérifier les renseignements sur votre situation financière, vos antécédents et votre identité, et de détecter les cas de fraude; nous pouvons vérifier votre nom, votre adresse, votre numéro de téléphone, votre adresse électronique ainsi que d'autres renseignements; le partage, l'échange ou l'utilisation de tels renseignements, exception faite des renseignements sur le crédit, s'applique aussi à tout titulaire d'une Carte supplémentaire;
- (6) agir dans les limites prévues par la loi ou nous conformer aux exigences de la loi et des organismes de réglementation;
- (7) promouvoir et mettre en marché des produits et services que nous offrons ou que d'autres entreprises bien établies offrent, y compris au moyen de vos relevés, du marketing direct par la poste, par courriel, par téléphone, par messagerie texte ou par d'autres moyens de communication; et
- (8) dans le cas où la prestation de services ou d'avantages relativement à votre compte est assurée par un tiers fournisseur ou implique la participation d'un tiers fournisseur, partager ou

échanger avec ce tiers fournisseur, ses agents et fournisseurs de services tous les renseignements qui sont raisonnablement nécessaires à la prestation des services ou des avantages.

Si vous fournissez votre numéro d'assurance sociale, nous nous en servons pour comparer les renseignements des bureaux de crédit ou des agences d'évaluation du crédit afin de nous assurer de leur exactitude.

Les courriels, les messages textes et les autres communications électroniques que nous vous faisons parvenir aux fins du service à la clientèle peuvent avoir trait aux alertes sur l'état du compte, au relevé, au recouvrement ou à d'autres avis.

Vous convenez que nous pouvons écouter et enregistrer vos communications téléphoniques avec nous pour nous assurer de l'exactitude des renseignements fournis et de la qualité du service ainsi qu'à des fins de formation.

La Banque Amex du Canada, les Services voyages American Express et les sociétés membres de leur groupe échangent des renseignements sur leurs clients mutuels en vue de fournir des services de conciergerie et des services voyages personnalisés, proactifs et coordonnés.

Nous pouvons utiliser les renseignements que nous avons en dossier tant qu'ils nous sont nécessaires aux fins décrites ci-dessus, même une fois que notre relation avec vous a cessé.

Vous consentez à ce que nous recueillions, divulguions, utilisions et traitions les renseignements à votre sujet aux fins décrites ci-dessus. Vous autorisez les tiers à nous fournir des renseignements à ces fins. Si vous nous fournissez des renseignements sur une autre personne, vous confirmez que cette dernière

- (i) consent à ce que nous recueillions, divulguions, utilisions et traitions les renseignements à ces fins, dans la mesure où ils sont raisonnablement nécessaires (et que ces fins servent aux dossiers des titulaires d'une Carte supplémentaire); et
- (ii) autorise des tiers à nous fournir les renseignements à ces fins.

Voir notre Code de protection des renseignements personnels pour plus d'information sur vos droits en matière de protection des renseignements personnels. Il fournit également une description et des exemples pour vous aider à comprendre :

- la nature des renseignements personnels que nous recueillons et les fins énumérées dans les présentes;
- comment faire une demande d'accès aux renseignements que nous détenons sur vous et pour les faire corriger;
- nos méthodes de traitement et de stockage des renseignements à l'extérieur du Canada; et
- les renseignements supplémentaires sur vos droits quant au consentement.

Vous devriez également consulter notre Déclaration sur la protection des renseignements personnels en ligne faisant partie du Code de protection des renseignements personnels, qui comprend des descriptions explicatives et des exemples pour vous aider à comprendre comment nous recueillons, utilisons, divulguons et protégeons les renseignements en ligne, incluant ceux des sites Web, des applications mobiles et des autres communications et contenus en ligne. Notre Déclaration sur la protection des renseignements personnels en ligne est disponible sur notre site Web. Nous pouvons mettre à jour le Code de protection des renseignements personnels et la Déclaration

sur la protection des renseignements personnels en ligne, et sa dernière version sera disponible sur le site [www.americanexpress.ca/vieprivee](http://www.americanexpress.ca/vieprivee).

### **Consentement relatif aux renseignements sur l'entreprise**

L'entreprise consent à ce que nous partagions et échangeons des renseignements (au sens donné dans la section intitulée « Consentement à l'utilisation des renseignements personnels » ci-dessus), notamment sur le crédit, avec des agences d'évaluation du crédit, des bureaux de crédit ou toute personne, physique ou morale, avec laquelle l'entreprise entretient ou projette d'entretenir des relations financières et à ce que soient utilisées des bases de données ou des références de tiers fournies au nom de l'entreprise afin d'obtenir ou de vérifier des renseignements sur l'entreprise et sa situation financière.

### **SERVICES SUPPLÉMENTAIRES**

---

Nous pouvons offrir des services ou des avantages supplémentaires qui seront assujettis à des modalités distinctes. Il peut s'agir d'assurance, de services d'assistance, de programmes de primes et d'offres provenant de marchands.

Nous pouvons recevoir une rétribution des fournisseurs de services supplémentaires et celle-ci peut varier en fonction du fournisseur et du produit. Les frais ou les primes qui peuvent s'appliquer aux services et aux avantages seront imputés à votre compte.

Les services et les avantages fournis par des tiers sont assujettis aux modalités établies par ces derniers, et tout différend à leur égard doit être réglé directement avec eux. Les services et les avantages peuvent être modifiés ou annulés avec ou sans préavis. Nous ne pouvons être tenus responsables d'un service ou d'un avantage que nous ne fournissons pas directement.

Si votre compte est fermé, il vous incombera d'obtenir des services et des avantages de remplacement ou de prendre de nouveaux arrangements de paiement avec le tiers si le service est toujours disponible.

### **ASSURANCES**

---

Nous recensons des produits et des fournisseurs d'assurance susceptibles d'intéresser certains de nos clients. Ce faisant, nous n'agissons pas à titre d'agent ou de fiduciaire pour vous et pouvons agir au nom du fournisseur d'assurance, selon ce que permet la loi.

Nous recevons une rétribution des fournisseurs d'assurance et celle-ci peut varier en fonction du fournisseur et du produit. Par ailleurs, il peut arriver qu'une entité membre de notre groupe soit l'assureur ou le réassureur et qu'elle touche un revenu d'assurance ou de réassurance. Les ententes que nous avons avec certains fournisseurs, y compris la possibilité de réassurer des produits, peuvent influencer sur les produits que nous recensons.

Nous n'exigeons pas que vous souscriviez à un produit d'assurance, et vous pouvez choisir de satisfaire vos besoins d'assurance auprès d'autres sources, selon les modalités de celles-ci.

### **CARTES PERDUES ET VOLÉES ET EMPLOI ABUSIF DE VOTRE COMPTE**

---

Vous devez nous aviser immédiatement par téléphone au numéro figurant à la fin du présent guide si :

- une Carte est perdue ou volée;
- une Carte de remplacement n'a pas été reçue;
- une autre personne prend connaissance d'un code; ou



- vous soupçonnez qu'une personne non autorisée puisse consulter ou utiliser votre Carte ou votre compte.

Si une Carte que vous avez rapportée perdue ou volée est retrouvée, vous devez la détruire et attendre de recevoir la Carte de remplacement.

En cas de perte, de vol ou d'utilisation frauduleuse de la Carte ou du compte, si vous et tout titulaire d'une Carte supplémentaire n'avez pas fait preuve de grave négligence (au Québec, une faute lourde) dans la protection de votre Carte, de l'information concernant votre compte ou de vos renseignements personnels d'authentification, vous ne serez pas responsable envers nous des opérations non autorisées et votre responsabilité maximale en cas d'utilisation non autorisée sera fixée à 0 \$. **Pour en savoir plus au sujet de la Protection contre la fraude garantie d'American Express, veuillez consulter notre site Web au [www.amex.ca/protectioncontrela fraude](http://www.amex.ca/protectioncontrela fraude).**

Sous réserve du paragraphe précédent, si vous ou tout titulaire d'une Carte supplémentaire n'avez pas respecté la présente convention (y compris la section « Utilisation de votre compte et de vos codes »), ou si vous ou tout titulaire d'une Carte supplémentaire avez contribué au vol, à la perte ou à l'utilisation abusive de la Carte, y avez pris part ou en avez bénéficié, vous serez responsable des opérations si, par exemple, vous avez donné votre Carte ou vos codes à une autre personne pour qu'elle les utilise. Ces opérations ne seront pas considérées comme des opérations non autorisées ou une utilisation d'une Carte d'une manière non autorisée.

Vous, le titulaire d'une Carte supplémentaire et l'entreprise consentez à collaborer avec nous, notamment par la remise, sur demande, d'une déclaration, d'un affidavit ou d'un exemplaire du rapport de police officiel. Vous, le titulaire d'une Carte supplémentaire et l'entreprise consentez également à ce que nous fournissions des renseignements aux autorités.

## **ARBITRAGE**

---

### ***Définitions***

Tels qu'ils sont utilisés dans la présente clause d'arbitrage,

*vous, votre* ou *vos* désignent le titulaire de la Carte principale, tout titulaire d'une Carte supplémentaire et l'entreprise,

Les mots *nous, notre* et *nos* désignent la Banque Amex du Canada et les sociétés membres de son groupe (y compris Amex Canada Inc., fournisseur de services voyages).

Le mot *réclamation* désigne toute réclamation, tout différend ou tout litige entre vous et nous, notamment d'ordre contractuel, extracontractuel, délictuel ou prévu par la loi à l'égard ou découlant de votre compte, de la présente convention et de toute entente intervenue ou qui a pu intervenir entre vous et nous, ou des relations résultant de l'une ou l'autre des conventions qui précèdent (les *engagements contractuels*), y compris la validité, le caractère exécutoire ou la portée de la présente clause d'arbitrage ou des engagements contractuels. Une réclamation désigne également les réclamations, les litiges ou les controverses découlant de ce qui suit ou relativement à ce qui suit :

- (a) des comptes créés aux termes des conventions ou de tout solde de ces comptes;
- (b) des publicités, des promotions ou des déclarations verbales ou écrites liées à ces comptes, à ces marchandises ou à ces services financés aux termes d'un des comptes ou des modalités de financement;

- (c) des avantages et services liés à l'adhésion à la Carte (notamment les programmes à services tarifés ou les programmes d'avantages gratuits et les programmes de récompenses); et
- (d) de votre demande de compte.

### ***Initiation de procédures d'arbitrage et choix d'un administrateur***

Toute réclamation ne sera résolue qu'au moyen de l'arbitrage aux termes de la présente clause d'arbitrage et des règles nationales d'arbitrage (les « règles ») de l'Institut d'Arbitrage et de Médiation du Canada Inc. (l'« administrateur »), de ses successeurs ou d'un administrateur remplaçant.

Pour obtenir une copie des règles, pour déposer une réclamation ou obtenir d'autres renseignements sur l'administrateur, veuillez communiquer avec :

Institut d'Arbitrage et de Médiation du Canada  
234, rue Eglinton Est, bureau 407  
Toronto (Ontario) M4P 1K5  
Courriel : admin@adric.ca

Avant d'entreprendre une demande, nous nous réservons le droit de modifier le règlement ou de remplacer l'administrateur à notre seule discrétion.

### ***Cour des petites créances et procédure de règlement des plaintes***

Malgré toute déclaration à l'effet contraire de la présente clause d'arbitrage, vous aurez le droit de déposer une réclamation sans recourir à l'arbitrage devant une cour des petites créances de votre province ou de votre territoire pour autant que la réclamation soit individuelle, qu'elle relève de la compétence de ce tribunal et qu'elle soit pendante seulement devant celui-ci.

Vous pourrez également avoir accès à nos procédures de plainte progressives. Veuillez consulter la section « Banque Amex du Canada – Marche à suivre pour le règlement des plaintes » de la présente convention à la section « Autres renseignements importants ». Veuillez toutefois noter que l'agent principal – Plaintes de la Banque et l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement pourraient ne pas traiter des plaintes qui sont déjà en arbitrage ou devant une cour de petites créances.

### ***Regroupement***

Toutes les réclamations seront arbitrées individuellement. Les parties conviennent que l'arbitrage individuel procure une méthode plus efficace et moins coûteuse de résoudre les réclamations qu'une action devant un tribunal judiciaire. Toutefois, une demande d'indemnité que vous présentez à notre encontre et une demande d'indemnité que nous présentons à votre encontre peuvent être réunies, entendues une à la suite de l'autre ou regroupées, selon les instructions de l'arbitre, dans le cadre d'arbitrage à l'égard de demandes d'indemnité présentées par une autre personne que vous ou présentées à l'encontre d'une autre personne que vous, si tous les titulaires de Carte qui sont parties en conviennent par écrit. Les parties conviennent également que l'arbitre n'aura pas la compétence ni l'autorité pour trancher une réclamation intentée dans le cadre d'un recours collectif ou lorsqu'une partie agit à titre de représentant.

### ***Procédure d'arbitrage et appel***

L'arbitre prendra des mesures raisonnables pour assurer la protection de la vie privée des personnes et le caractère confidentiel des questions commerciales. Aucun interrogatoire préalable n'est permis lorsque le montant sur lequel porte la réclamation en arbitrage est inférieur à 50 000 \$, sous réserve du pouvoir discrétionnaire de l'arbitre d'en décider autrement. La décision de l'arbitre sera définitive et liera les parties. Cependant, si

la loi n'interdit pas d'interjeter appel, toute partie peut en appeler de la décision auprès d'un tribunal d'appel administré par l'administrateur, lequel considérera de nouveau tout aspect de la décision initiale auquel s'oppose la partie appelante.

Lorsque la décision faisant l'objet de l'appel porte sur un montant de 50 000 \$ ou moins, l'appel est entendu par un seul arbitre d'appel et, si la décision faisant l'objet de l'appel porte sur un montant de plus de 50 000 \$, l'appel doit être porté devant un comité d'appel composé de trois arbitres. La partie appelante aura 30 jours à compter de la date d'enregistrement de la décision d'arbitrage écrite pour informer l'administrateur qu'elle exerce son droit d'appel.

L'administrateur informera par la suite l'autre partie que la décision a fait l'objet d'un appel. L'administrateur nommera un tribunal d'appel qui procédera à un arbitrage conformément aux règles et qui rendra sa décision dans les 120 jours de la date de l'avis écrit de la partie appelante. La décision du tribunal d'appel composé de trois arbitres sera prise à la majorité.

La décision d'appel est définitive; elle lie les parties, sans aucune autre possibilité d'appel. La décision d'appel est considérée comme une décision définitive.

### ***Lieu de l'arbitrage et paiement des honoraires***

Toute audition d'arbitrage à laquelle vous participerez aura lieu dans votre province ou votre territoire de résidence. Nous serons responsables de payer les honoraires de l'arbitre et les frais d'administration de l'arbitrage (notamment les droits de dépôt, les frais administratifs, les frais d'audition ou les autres frais) à moins que l'arbitre ou le tribunal d'appel n'estime que votre réclamation fût frivole ou vexatoire, auquel cas ces frais d'administration seront laissés à la discrétion de l'arbitre ou du tribunal d'appel.

Le paiement des frais légaux sera laissé à la discrétion de l'arbitre ou du tribunal d'appel mais, si vous perdez en arbitrage, ou en appel, le cas échéant, vous ne serez pas responsable de nos frais légaux, à moins que l'arbitre ou le comité d'appel n'estime que votre réclamation fût frivole ou vexatoire.

## **MODIFICATIONS**

---

Nous pouvons modifier les dispositions ou les sections de la présente convention à tout moment, notamment les dispositions portant sur l'utilisation de votre compte et de vos codes, les utilisations autorisées et interdites, les intérêts, les paiements, les relevés, les limites de crédit, les transferts de solde et les chèques, les versements, les frais et commissions, les devises, le paiement minimum, la façon dont nous attribuons les paiements, la responsabilité, les Cartes supplémentaires, les avances de fonds, les opérations récurrentes, l'autorisation, les Cartes de remplacement, la protection des renseignements personnels, les services supplémentaires et les assurances, les Cartes perdues et volées ainsi que l'emploi abusif du compte, le règlement des différends, les communications avec vous, les plaintes, le défaut de paiement, la résiliation et la fermeture du compte ou l'annulation d'une Carte, la cession de créances, les taxes, la prestation d'avantages et de services associés au compte et les modifications touchant vos droits et obligations ainsi que les nôtres.

Nous vous aviserons conformément à la rubrique « Communications avec vous » des présentes de toute modification apportée aux modalités à moins que cet avis ne soit pas exigé par la loi. Certaines modifications peuvent être apportées sans avis, conformément aux présentes, à l'encadré informatif et à

la fiche d'information et à la loi applicable.

L'utilisation continue de votre compte est réputée une acceptation de toutes les modifications.

## **CESSION**

---

Nous pouvons céder, transférer ou vendre nos droits, avantages ou obligations aux termes des présentes en tout temps à un membre du groupe American Express ou à un tiers et vous et l'entreprise y consentez sans que nous ayons besoin de vous aviser. Si tel était le cas ou notre intention, vous, le titulaire d'une Carte supplémentaire et l'entreprise consentez à ce que nous transmettions au tiers ou à une personne liée des renseignements à votre sujet, au sujet du titulaire d'une Carte supplémentaire et sur votre compte.

## **DIVISIBILITÉ**

---

Si l'une des dispositions des présentes entre en conflit avec une loi ou un règlement en vigueur, cette disposition sera réputée être modifiée ou supprimée afin d'être conforme à la loi ou au règlement. Une telle modification ou suppression ne portera pas atteinte aux obligations des parties qui sont maintenues dans leur teneur modifiée.

## **BLOCAGE**

---

Nous pouvons vous interdire immédiatement d'utiliser la Carte ou interdire au titulaire d'une Carte supplémentaire de l'utiliser ou nous pouvons refuser l'autorisation d'une opération pour quelque raison que ce soit ou sans motif, et ce, sans préavis. La présente convention demeurera en vigueur même si nous prenons une de ces mesures et vous et l'entreprise serez quand même responsables de toutes les opérations portées à votre compte.

## **DÉFAUT**

---

Nous pouvons traiter votre compte comme étant en défaut à tout moment si vous ou l'entreprise omettez de respecter les obligations que vous impose la présente convention, comme celle d'effectuer un paiement à la date d'exigibilité ou si une forme de paiement est retournée ou refusée dans son intégralité.

Nous pouvons également considérer votre compte comme étant en défaut à tout moment si l'une de vos déclarations ou des déclarations de l'entreprise à notre égard visant votre compte se révélait fausse ou trompeuse, si vous contrevenez à toute convention conclue avec nous ou l'une des sociétés membres de notre groupe, si des procédures de faillite ou d'autres procédures visant des créanciers sont imminentes ou intentées contre vous ou si nous avons des raisons de douter de votre solvabilité.

L'inclusion de soldes déjà facturés et impayés et de toute partie de paiements refusés dans le solde impayé figurant sur un relevé ne constituera pas une renonciation de notre part à tout défaut de paiement.

En cas de défaut, vous et l'entreprise serez également responsables des frais raisonnables engagés par nous ou nos représentants, notamment des conseillers juridiques, pour recouvrer les montants impayés et pour nous protéger de tout préjudice que nous pouvons subir en raison de votre défaut.

Nous pouvons suspendre la présente convention ou y mettre fin ou annuler une partie ou la totalité des Cartes si vous ou l'entreprise êtes en défaut.

Si nous mettons fin à la présente convention, vous et l'entreprise devez nous régler immédiatement tous les montants exigibles, y compris les opérations non facturées qui peuvent ne pas figurer sur votre dernier relevé. Vos obligations et celles de votre entreprise aux termes des présentes

subsisteront jusqu'à ce que tous les montants exigibles aient été payés.

Si votre Carte est annulée pour quelque raison que ce soit, toutes les autres Cartes émises à votre compte seront annulées au même moment.

Vous et l'entreprise demeurerez responsables de toutes les opérations portées à votre compte, y compris les opérations à facturation récurrente, jusqu'à ce que votre compte ne soit plus utilisé et que les opérations à facturation récurrente cessent. Nous pouvons, à notre gré, considérer l'utilisation continue de votre compte comme une demande de réouverture de compte; par conséquent, nous pourrions rouvrir votre compte.

## **RÉSILIATION DE LA PRÉSENTE CONVENTION ET FERMETURE DU COMPTE**

---

### **Vous pouvez résilier la présente convention**

Après avoir reçu votre Carte à l'ouverture d'un nouveau compte, vous pouvez résilier la présente convention pour quelque raison que ce soit dans les 14 jours ouvrables ou à l'intérieur de tout délai supplémentaire que nous vous avons accordé ou que les lois applicables exigent.

Si vous résiliez la présente convention dans les délais prescrits, nous vous rembourserons ou créditerons les frais annuels exigés pour le nouveau compte, le cas échéant. Si vous utilisez le compte ou en tirez un quelconque avantage avant qu'il ne soit résilié, la valeur d'un tel avantage sera déduite de tout remboursement que vous pourriez recevoir. Si vous ou tout titulaire d'une Carte supplémentaire autorisez une opération au compte, vous devrez rembourser le montant de cette opération, incluant les intérêts applicables.

Vous pouvez résilier la présente convention en nous fournissant le numéro de votre Carte par téléphone au numéro indiqué au dos de votre Carte. Vous pouvez aussi résilier la présente convention par écrit en nous communiquant votre nom, le numéro de votre Carte et vos coordonnées.

### **Vous pouvez fermer votre compte**

Vous pouvez mettre fin à la présente convention à tout moment en payant le solde intégral de votre compte, en détruisant ou en nous retournant toutes les Cartes émises à l'égard de votre compte, en cessant d'utiliser votre compte et en demandant la fermeture de celui-ci. Vous pouvez annuler une Carte émise au titulaire d'une Carte supplémentaire en nous en informant par téléphone ou par écrit.

### **Nous pouvons fermer votre compte ou annuler une Carte**

Nous pouvons suspendre ou résilier la présente convention ou le compte, ou encore annuler une partie ou la totalité des Cartes à tout moment, avec ou sans motif. Si nous prenons une telle mesure, vous serez quand même tenu de payer tous les montants exigibles à l'égard de votre compte.

## **COMMUNICATION AVEC VOUS**

---

Les relevés, les avis (qui comprennent les modifications apportées à la présente convention), les renseignements et les autres communications (collectivement appelés *communications*) vous seront transmis par écrit et expédiés par la poste ou livrés à l'adresse que nous conservons dans nos

dossiers pour votre compte. Nous pouvons également décider de vous les faire parvenir par voie électronique ou de les mettre à votre disposition de cette manière.

Vous nous autorisez, votre demande d'ouverture de compte ou votre utilisation du compte étant considérées comme un accord écrit de votre part, à vous faire parvenir des communications par tous les moyens électroniques permis par la loi, y compris les courriels, la publication de communications sur un site d'American Express (dont [www.americanexpress.ca](http://www.americanexpress.ca)) ou un autre site Web de fournisseur de services tiers, la mise à disposition des communications par l'intermédiaire de liens fournis dans un relevé ou dans tout autre avis, ou encore toute combinaison de ces moyens ou d'autres moyens. Vous acceptez par la présente que les systèmes d'information par l'intermédiaire desquels nous sommes susceptibles de vous faire parvenir de telles communications constituent les systèmes d'information à travers lesquels vous recevrez de telles communications.

**Cela signifie que nous pouvons vous faire parvenir des exemplaires de relevés, des avis, des modifications apportées à la présente convention et d'autres communications par voie électronique.**

Vous convenez qu'il vous incombe d'accéder à toutes les communications électroniques que nous vous fournissons et d'en conserver des copies. Vous et l'entreprise acceptez de ne pas contester une communication électronique du fait qu'elle n'a pas été faite par écrit ou qu'elle n'a pas été signée. Votre consentement à ce que nous vous communiquions des communications par voie électronique demeurera en vigueur après la résiliation de la présente convention.

Toutes les communications livrées par la poste seront réputées avoir été reçues cinq (5) jours ouvrables après la date de leur mise à la poste, sauf si vous les recevez avant, ou au moment de leur réception dans le cas d'une livraison en mains propres. Toutes les communications électroniques que nous vous fournissons seront réputées avoir été reçues par vous le jour où elles se retrouvent dans le système d'information destiné à recevoir les communications électroniques, même si vous n'accédez pas à la communication électronique pour quelque raison que ce soit.

**La présente convention contient toutes les coordonnées à votre sujet et au sujet de l'entreprise que vous nous avez fournies ou que vous nous avez autorisés à recueillir auprès de tiers. Vous devez nous informer sans tarder de tout changement de lieu de résidence, d'adresse ou de toute autre coordonnée que vous nous avez fournie (comme l'adresse postale ou électronique et le numéro de téléphone), ainsi que de tout changement des coordonnées de tout titulaire d'une Carte supplémentaire ou de l'entreprise.**

Nous ne pouvons être tenus responsables du fait qu'une communication (y compris un relevé) n'a pas été reçue si nous l'avons envoyée à l'adresse ou aux autres coordonnées associées à votre compte qui figurent dans nos dossiers. Vous devez nous informer si vous désirez qu'une adresse ou d'autres coordonnées s'appliquent à plus d'un compte.

Vous et l'entreprise devez également nous informer des changements apportés aux autres renseignements que vous nous avez déjà fournis, notamment les renseignements donnés lors de votre demande de compte. Vous et l'entreprise convenez également de nous fournir les renseignements supplémentaires et les documents de soutien raisonnablement demandés ou

exigés par la loi.

## **NON-RENONCIATION À NOS DROITS**

---

Le fait d'omettre d'exercer les droits qui nous sont conférés par la présente convention ne constituera pas une renonciation à nos droits et ne nous empêchera pas de les exercer plus tard.

## **PLAINTES ET PROBLÈMES LIÉS AUX BIENS ET SERVICES ACHETÉS**

---

Sous réserve des lois applicables, si vous avez une plainte ou un problème avec un marchand ou avec un bien ou un service porté à votre compte, vous devez néanmoins acquitter toutes les opérations portées à votre compte et régler le différend directement avec le marchand.

Toutefois, en cas de question, problème ou différend concernant votre relevé de compte, nous vous recommandons de communiquer avec nous et nous prendrons toutes les mesures raisonnables et appropriées pour vous fournir l'information demandée ou tenter de résoudre le différend.

## **CESSION DE CRÉANCES**

---

Bien que nous ne soyons pas tenus de le faire, si nous créditons votre compte relativement à votre réclamation à l'encontre d'un tiers comme un marchand, vous et l'entreprise êtes automatiquement réputés nous avoir cédé et transféré les droits et les réclamations (sauf les réclamations en responsabilité délictuelle) à l'encontre d'un tiers pour le montant crédité à votre compte. Après que nous avons crédité votre compte, vous et l'entreprise convenez de ne pas faire de réclamation à l'encontre d'un tiers pour le montant porté au crédit de votre compte ou de lui demander de vous le rembourser. Vous vous engagez également à collaborer avec nous et l'entreprise s'engage également à collaborer avec nous si nous décidons de poursuivre un tiers pour le montant crédité. La collaboration comprend la signature de tout document et la transmission de tout renseignement que nous exigeons. Le fait d'avoir crédité votre compte à une occasion donnée ne nous oblige pas à le faire par la suite.

## **EXEMPLES**

---

Lorsque nous donnons des exemples dans la présente convention, ils n'en limitent pas les dispositions. Les termes *comprend*, *comme* et *par exemple* signifient *notamment*, *comme*, *mais sans s'y limiter* et *par exemple*, *mais sans s'y limiter*, respectivement.

## **TAXES, DROITS ET CONTRÔLE DES CHANGES**

---

Les taxes, les droits ou tout autre montant imposé par les lois de tout pays à l'égard de la Carte, son utilisation par vous ou par tout titulaire d'une Carte supplémentaire et les opérations portées à votre compte doivent être réglés par vous et l'entreprise.

## **LIMITATION DE NOTRE RESPONSABILITÉ**

---

Nous ne sommes pas responsables ni redevables envers vous, le titulaire d'une Carte supplémentaire ou l'entreprise :

- du défaut par un marchand d'accepter la Carte ou de son retard à le faire;
- des biens et services portés à votre compte, y compris un différend avec un établissement visant des biens et services portés à votre compte;
- des coûts, des dommages ou des dépenses résultant de notre omission de remplir nos obligations aux termes de la présente convention si cette omission est causée par un tiers ou si elle découle d'une panne de système, d'une panne de système de traitement des données, d'un différend industriel ou d'une autre

action indépendante de notre volonté; et

- de la perte de bénéfices ou des dommages accessoires, indirects, consécutifs, punitifs ou spéciaux, peu importe d'où ils découlent.

Par exemple, nous ne pouvons être tenus responsables envers vous, le titulaire d'une Carte supplémentaire ou l'entreprise d'un mauvais fonctionnement ou d'une défaillance de la Carte ou du refus d'un marchand d'accepter la Carte.

## Autres renseignements importants

### BANQUE AMEX DU CANADA – MARCHE À SUIVRE POUR LE RÈGLEMENT DES PLAINTES

---

Nous voulons devenir la marque de service la plus respectée du monde et nous ne ménageons aucun effort pour que vous receviez un service efficace et courtois. Toutefois, si nous ne répondons pas à vos attentes et que vous désirez formuler une plainte, nous vous incitons à procéder tel qu'il est décrit dans le présent document.

#### Première étape : nous pouvons vous aider, faites-nous part de votre souci

Pour déposer une plainte, veuillez communiquer avec l'un de nos spécialistes du Service à la clientèle par téléphone au numéro figurant à la fin du présent guide.

Vous pouvez également nous écrire à l'adresse indiquée à la fin de ce guide. Veuillez à adresser votre lettre à l'attention du **chef du Service à la clientèle**.

#### Deuxième étape : signalez votre souci à un échelon supérieur

Si votre cas n'est pas résolu à votre satisfaction par le Service à la clientèle, nous vous invitons à nous écrire à l'adresse indiquée à la fin du présent guide. Veuillez à adresser votre lettre à l'attention du **chef du Soutien au service à la clientèle**.

Veuillez lire la section « Délais de traitement » ci-après.

#### Troisième étape : communiquez avec l'agent principal – Plaintes de la Banque Amex du Canada

Si votre problème n'est toujours pas résolu, nous vous invitons à communiquer avec l'agent principal – Plaintes de la Banque Amex du Canada.

	<u>Au Canada et aux États-Unis (sans frais)</u>	<u>À l'extérieur du Canada et des États-Unis</u>
Téléphone :	1 888 301-5312	437 836-7400 (à frais virés)
Télécopieur :	1 855 683-3769	647 259-8770
ATS :	1 866 529-1344	
Site Web :	www.americanexpress.ca/plaintes	

Vous pouvez aussi écrire à l'agent principal – Plaintes à l'adresse indiquée à la fin du présent guide. Veuillez à adresser votre lettre à l'attention de l'**agent principal – Plaintes de la Banque Amex du Canada**.

Veuillez lire la section « Délais de traitement » ci-après.

#### Délais de traitement :

Nous déployons tous les efforts pour que votre plainte soit prise en considération et fasse l'objet d'une enquête rapidement. Si vous n'avez pas suivi les étapes successives précitées, nous pourrions confier le traitement de votre plainte à l'intervenant du niveau approprié.

Une fois que votre plainte aura atteint la deuxième étape, nous ferons tout



notre possible pour y répondre dans un délai de 90 jours. Nous préciserons, dans notre réponse, la nature de votre demande et vous ferons part des solutions ou des explications appropriées. Si nous sommes dans l'incapacité de répondre à votre demande en temps opportun, nous vous informerons de la date à laquelle nous pensons terminer notre enquête.

Nous vous invitons à utiliser, dans un premier temps, notre système interne de traitement des plaintes. Toutefois, si la période de 90 jours suivant la deuxième étape est dépassée, vous êtes autorisé à communiquer avec l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (*OSBI*). L'*OSBI* pourrait communiquer avec le Bureau de l'agent principal – Plaintes de la Banque Amex du Canada pour faire en sorte que votre plainte soit réglée dans les plus brefs délais.

### **Connaître l'état de votre plainte**

À tout moment pendant le processus de traitement des plaintes, vous pouvez obtenir une mise à jour sur l'état de votre plainte, y compris des renseignements sur l'étape du processus et sur la prochaine étape, en appelant au numéro indiqué à la fin du présent guide.

### **Porter votre plainte à un échelon supérieur, hors de la Banque Amex du Canada**

Si le Bureau de l'agent principal – Plaintes de la Banque Amex du Canada a pris une décision touchant votre plainte et que vous n'êtes pas satisfait, l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (*OSBI*) peut vous fournir de plus amples renseignements et un examen plus approfondi de votre plainte. Veuillez noter qu'il est possible de communiquer avec l'*OSBI* tel qu'il est mentionné à la section « Délais de traitement ».

Coordonnées de l'*OSBI* :

401, rue Bay

Bureau 1505, C.P. 5

Toronto (Ontario) M5H 2Y4

Téléphone sans frais : 1 888 451-4519      Appels locaux : 416 287-2877

Télécopieur sans frais : 1 888 422-2865      Appels locaux : 416 225-4722

Courriel : [ombudsman@obsi.ca](mailto:ombudsman@obsi.ca)

ATS : 1 855 889-6274

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

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

---

Si vous avez une plainte relative à la divulgation ou à la façon d'établir le coût d'emprunt ou à une disposition sur la protection des consommateurs, vous pouvez communiquer avec l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (*ACFC*) aux coordonnées indiquées ci-après. L'*ACFC* supervise les institutions financières fédérales afin de s'assurer que celles-ci respectent les lois sur la protection des consommateurs. Elle renseigne également les consommateurs et surveille les pratiques commerciales, c'est-à-dire les codes de conduite volontaires visant à protéger les intérêts des consommateurs.

Les lois fédérales visant la protection des consommateurs vous concernent à différents égards. Ainsi, les institutions financières sont tenues de vous informer des frais qu'elles exigent, des taux d'intérêt qu'elles pratiquent et de leur procédure de traitement des plaintes.

Vous pouvez communiquer avec l'*ACFC* aux coordonnées suivantes :

Téléphone sans frais : 1 866 461-ACFC (2232) pour le service en français

1 866 461-FCAC (3222) pour le service en anglais

Télécopieur sans frais : 613 941-1436

Adresse électronique : [info@fcac-acfc.gc.ca](mailto:info@fcac-acfc.gc.ca)  
Site Web : <https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere.html>  
(voir la section « Contactez-nous »)  
Adresse postale : Agence de la consommation en matière financière  
du Canada  
6<sup>e</sup> étage, édifice Enterprise  
427, avenue Laurier Ouest  
Ottawa (Ontario) K1R 1B9

Le rôle de l'ACFC consiste à s'assurer que les institutions financières se conforment à la loi. Cependant, elle ne règle pas les plaintes des particuliers.

## **ENGAGEMENTS VOLONTAIRES ET CODES DE CONDUITE**

---

Pour obtenir la liste complète des engagements et des codes de conduite volontaires que respecte la Banque Amex du Canada, veuillez visiter notre site Web au [www.americanexpress.ca/codesdeconduite](http://www.americanexpress.ca/codesdeconduite) ou en demander un exemplaire en nous écrivant à l'adresse indiquée à la fin du présent guide. Veuillez à adresser votre lettre à l'attention du **chef du Service à la clientèle**.

Pour consulter la plus récente version de cette Marche à suivre pour le règlement des plaintes, veuillez aller au [www.americanexpress.ca/plaintes](http://www.americanexpress.ca/plaintes).

## **CODE DE PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS D'AMEX CANADA**

Depuis toujours, American Express reconnaît et accepte pleinement qu'elle a pour responsabilité de protéger les renseignements personnels et d'assurer la confidentialité et la sécurité des données sur la clientèle qui lui sont confiées. Le présent Code expose les lignes directrices en matière de protection des renseignements personnels à l'égard des produits, des services et de la clientèle (y compris des clients éventuels) de la Banque Amex du Canada et d'Amex Canada Inc. (*Amex Canada*) au Canada. Il est conforme aux principes d'American Express en matière de protection des données et des renseignements personnels, applicables à toutes les activités d'American Express dans le monde entier.

Ce Code doit être lu conjointement avec notre Déclaration sur la protection des renseignements personnels en ligne, qui fait partie du Code et qui explique la façon dont Amex Canada recueille, utilise et protège les renseignements personnels que vous nous fournissez en ligne. La Déclaration sur la protection des renseignements personnels en ligne comprend des descriptions explicatives et des exemples pour vous aider à comprendre comment nous recueillons, utilisons, divulguons et protégeons les renseignements en ligne, incluant ceux des sites Web, des applications mobiles et des autres communications et contenus en ligne.

Il est possible de consulter ce Code et cette Déclaration sur notre site Web. Nous pouvons mettre à jour ce Code et la Déclaration sur la protection des renseignements personnels en ligne et sa dernière version sera disponible sur le site [www.americanexpress.ca/vieprivée](http://www.americanexpress.ca/vieprivée).

Dans le présent Code, « renseignements personnels » désigne tout renseignement ayant trait à un particulier et qui permet d'identifier celui-ci (les *renseignements*).

## ***1. Nous recueillons uniquement les renseignements nécessaires sur nos clients et indiquons à ces derniers l'usage que nous en ferons.***

Nous limitons la collecte, l'utilisation, la conservation et la divulgation des renseignements personnels sur nos clients aux renseignements qui nous sont nécessaires dans l'un ou l'autre des cas suivants :

- ouverture et administration des comptes;
- prestation de service à la clientèle;
- offre de nouveaux produits et services;
- évaluation des besoins actuels et futurs de nos clients et analyse et gestion de nos activités;
- évaluation et gestion du risque de crédit;
- détection des erreurs, des fraudes et d'autres activités criminelles et protection contre celles-ci;
- échange de renseignements avec les clients solidairement responsables envers nous;
- échange de renseignements avec des tiers qui fournissent des services ou des avantages, ou qui y participent, relativement à nos produits et services;
- dans le cas d'un compte commercial ou d'un voyage d'affaires, présentation de rapports de compte ou de données sur un compte commercial ou un voyage d'affaires à l'employeur d'un client, à sa clientèle connexe ou à ses agents ou fournisseurs de services;
- conformité aux exigences de la loi ou d'organismes de réglementation;
- toute autre fin à laquelle le client accorde son consentement.

Nous informons nos clients des fins auxquelles nous recueillons, divulguons, utilisons et traitons les renseignements. Nous fournissons aussi à nos clients des descriptions explicatives et des exemples pour les aider à comprendre la nature des renseignements et les fins auxquelles ces derniers sont recueillis. Par exemple, la Déclaration sur la protection des renseignements personnels en ligne comprend des descriptions explicatives et des exemples pour vous aider à comprendre comment nous recueillons, utilisons, divulguons et protégeons les renseignements en ligne, incluant ceux des sites Web, des applications mobiles et des autres communications et contenus en ligne. À leur demande, nous leur fournissons des explications supplémentaires.

### ***Nature des renseignements recueillis***

Les renseignements que nous recueillons varient en fonction du produit, et nous pouvons modifier la nature des renseignements au fil du temps. Voici quelques exemples des renseignements que nous recueillons et des fins auxquelles ils servent.

Les renseignements que nous recueillons de temps à autre peuvent comprendre :

- des renseignements permettant de vous identifier, tels vos nom, date de naissance, coordonnées, pièces d'identité émises par un gouvernement (par exemple, votre permis de conduire) et antécédents (par exemple, votre emploi);
- des renseignements sur vos habitudes et votre situation financières, tels vos revenus, actifs, historique de paiement et solvabilité;
- des renseignements servant à la fourniture de produits et de services (par exemple, langue de correspondance, préférences particulières concernant les voyages, l'art de vivre et autres

préférences et précisions sur un programme de fidélisation ou de primes associé à votre produit);

- des renseignements relatifs à des transactions découlant directement ou indirectement de votre relation avec nous (selon le produit ou le service, il peut s'agir de données sur un achat, sur la façon dont vous nous payez ou sur votre utilisation de nos produits pour effectuer des paiements à d'autres); et
- des renseignements concernant votre historique de navigation et sur l'appareil que vous utilisez pour naviguer sur les sites Web, les applications mobiles et les autres moyens de communication ou contenu en ligne et votre adresse IP.

Nous recueillons des renseignements de diverses sources, y compris directement auprès de vous dans les demandes de Carte, la correspondance ou d'autres communications, par l'intermédiaire des produits et services que vous utilisez en ligne et hors ligne, auprès d'autres personnes sous réserve de votre consentement (comme des agences d'évaluation du crédit et d'autres prêteurs), au moyen des bases de données de tiers (y compris services d'immatriculation et de délivrance de licences et de permis, services d'identification et fournisseurs de services de télécommunication), au moyen des références que vous nous avez fournies ou auprès d'autres sources autorisées.

- **Renseignements sur la santé** Dans certains cas, nous ou des personnes offrant des services par notre intermédiaire pouvons demander des renseignements sur votre santé pour des services spécifiques (telles des assurances) ou des requêtes. Ce type de renseignements servira exclusivement aux fins du service ou de la requête spécifique. Nous ne demanderons ni n'utiliserons des renseignements sur votre santé dans le but d'évaluer une demande de crédit.
- **Numéro d'assurance sociale** En matière de cartes de crédit ou de paiement ou de prêts, la communication du numéro d'assurance sociale (NAS) est facultative lorsqu'il s'agit d'établir une comparaison avec les dossiers d'un bureau de crédit. Le NAS est toutefois exigé par l'Agence du revenu du Canada (ARC) pour ce qui est des dépôts et des produits générateurs de revenus aux fins des déclarations de revenus. Si vous fournissez votre NAS pour un produit de crédit, nous nous en servons pour comparer les renseignements des bureaux de crédit ou des agences d'évaluation du crédit. Il nous servira aussi à vous distinguer d'autres personnes, notamment celles dont le nom ressemble au vôtre, et à nous assurer que les renseignements collectés et consignés sont exacts.
- **Date de naissance** La date de naissance est obligatoire dans certains cas pour que nous puissions nous conformer aux méthodes utilisées pour « bien connaître son client » ou pour des raisons de sécurité. Elle nous permet également de savoir si vous êtes admissible à certains produits ou services.
- **Courriels, messages textes et autres communications électroniques** Nous pouvons vous envoyer des communications marketing ou aux fins du Service à la clientèle par voie électronique. Par communications aux fins du Service à la clientèle, on entend les relevés électroniques, le recouvrement ou d'autres avis. Nous pouvons également fournir des rappels de paiement exigible ou de solde de compte, des alertes Limite presque atteinte, des alertes Paiement reçu et autres alertes sur l'état du compte.
- **Renseignements en ligne** Nous pouvons utiliser les renseignements en ligne disponibles sur les sites Web, les applications mobiles

et les autres moyens de communication ou contenu en ligne que vous utilisez seuls ou combinés à d'autres renseignements que nous avons sur vous pour offrir des produits et services, prévenir la fraude, vous mettre au courant des nouvelles caractéristiques et avantages et pour mener des études et des analyses.

- ***Préférences en matière de voyage et d'art de vivre*** Si vous avez un produit pour lequel nous offrons un service Conciergerie et des services voyages offerts par Amex Canada Inc., nous pourrions utiliser vos préférences en matière de voyage et d'art de vivre, comme le nom de la personne autorisée à effectuer des réservations en votre nom, ainsi que vos détaillants, restaurants et activités de loisir préférés, afin de personnaliser et de coordonner nos recommandations et réservations de voyage ainsi que notre service Conciergerie.

Nous vérifierons et analyserons de diverses façons les renseignements. À titre d'exemple, lorsque nous vérifions des opérations, nous utilisons des techniques exclusives qui aident à déceler un risque éventuel pour le crédit, un cas de fraude ou de blanchiment d'argent ou un financement d'activités terroristes.

Cette démarche sert à vous connaître et à connaître votre utilisation habituelle de nos produits et services afin de repérer toute activité inhabituelle. Elle implique également la comparaison de renseignements avec des renseignements provenant d'autres sources, y compris nos dossiers, dans le but de déceler des liens ou des comportements suspects.

Nous sommes tenus par la loi de déterminer si nous avons des clients politiquement exposés et nous conformer à certaines exigences de la loi. Pour déterminer si un client est politiquement exposé, nous utilisons des renseignements accessibles au public et provenant de bases de données commerciales. Vous trouverez plus de renseignements sur le site [fintrac.gc.ca](http://fintrac.gc.ca).

Lorsque nous faisons la promotion et commercialisons auprès de vous des produits et services que nous ou d'autres sociétés bien établies offrons (*promotions*), toutes les promotions sont soigneusement conçues dans le respect de nos exigences. De plus, nous nous assurons, dans la mesure du possible, qu'elles sont transmises aux clients les plus susceptibles d'en profiter. Pour ce faire, nous constituons des listes, pour notre usage, à partir des renseignements que vous avez fournis sur la demande de Carte, dans les sondages et d'autres communications, de l'information découlant de vos habitudes d'utilisation de nos produits qui indiquent notamment vos préférences et votre mode de vie et, enfin, de l'information de sources externes, y compris des rapports sur les consommateurs. Nous pouvons également utiliser ces renseignements et ceux de sources externes non liés au crédit pour dresser des listes à notre intention. Les listes qui servent à vous faire parvenir des promotions sont constituées dans des conditions rigoureuses dans le but d'assurer la confidentialité des renseignements de nos clients.

## ***2. Le client a le choix de consentir ou non à l'utilisation des renseignements.***

Nous donnons à nos clients la possibilité de ne pas recevoir nos promotions et nos offres de marketing. Ce droit de refus vise les offres de produits et de services transmises par les divisions d'American Express et celles diffusées en collaboration avec des sociétés bien établies. Cette mesure ne limitera pas les renseignements que nous pouvons vous fournir quand vous communiquez avec nous. Par ailleurs, nous continuerons à fournir des

renseignements à nos clients en fonction de la nature de nos relations avec eux.

Si vous ne souhaitez pas recevoir nos promotions et nos offres de marketing, veuillez nous aviser par téléphone au 1 800 869-3016 ou gérer vos préférences en matière de marketing dans les Services en ligne (si vous y êtes inscrit) au [www.americanexpress.com/canada/prefFR](http://www.americanexpress.com/canada/prefFR). Vous pouvez choisir de ne pas recevoir la totalité ou une partie des promotions selon les exclusions partielles que nous pouvons permettre. Nous répondrons à votre demande sans délai, mais vous pourriez recevoir des promotions déjà en cours.

Sous réserve de restrictions juridiques et contractuelles, vous pouvez retirer en tout temps votre consentement à notre utilisation des renseignements à votre sujet en nous donnant un préavis raisonnable. Par exemple, comme il est décrit ci-dessus, vous pouvez choisir de ne pas recevoir d'offres publicitaires ou de matériel promotionnel. Si vous refusez de donner votre consentement ou que vous le retirez et que cette décision nous empêche d'exécuter notre contrat de produit ou service à votre égard, nous ne pourrions vous offrir ou continuer de vous offrir le produit ou le service. Dans certains cas, le consentement est obligatoire et ne peut être retiré. Par exemple, une fois que vous détenez une de nos Cartes ou un de nos autres produits de crédit, il ne vous est plus possible de retirer votre consentement relatif à la collecte et à la divulgation continues de renseignements sur votre crédit. Ce consentement est nécessaire au soutien et au maintien de l'intégrité du processus d'octroi de crédit. De la même façon, vous ne pouvez retirer votre consentement à l'égard de sujets essentiels à la gestion de nos activités, y compris la divulgation de renseignements lorsque nous cédonos nos droits à d'autres, comme pour la vente ou le recouvrement de dettes.

### ***3. Nous veillons à la qualité des renseignements.***

Nous utilisons une technologie de pointe, des procédures documentées et des pratiques de suivi internes, afin de garantir le traitement rapide, précis et exhaustif des renseignements relatifs aux clients. De plus, nous exigeons des normes de qualité élevées de la part des agences de renseignements sur la consommation et des autres marchands qui nous fournissent des renseignements relatifs à des clients éventuels.

### ***4. Le client peut avoir accès à ses renseignements et les modifier.***

Le client a accès à ses renseignements personnels qui sont raisonnablement accessibles et récupérables dans le cours normal de nos activités. Sous réserve d'une demande écrite explicite de sa part, nous lui communiquons les renseignements à son sujet contenus dans nos dossiers et il peut rectifier tout renseignement inexact ou incomplet. Nous répondons à sa demande, et s'il désire obtenir une copie des renseignements, nous l'avisons à l'avance des frais exigés. Un client peut se voir refuser l'accès à certaines données si elles font référence à d'autres personnes, si elles sont visées par un privilège juridique, si elles comportent des renseignements confidentiels ou si elles ne peuvent être récupérées à l'aide du nom ou du numéro de compte d'un client, ni divulguées pour des motifs juridiques, sauf si la loi le permet.

Il faut souligner que nous n'indiquons pas dans les dossiers personnels quand des renseignements sont divulgués à un tiers à des fins de pratiques courantes, comme l'impression de chèques, le traitement de données, le stockage et la mise à jour des dossiers conservés par les agences d'évaluation du crédit.

Lorsque nous sommes informés et qu'il a été établi que les renseignements du client figurant dans nos dossiers sont inexacts, nous les corrigeons.

Les clients peuvent consulter les renseignements à leur sujet en nous écrivant à l'adresse indiquée à la fin du présent guide. Veuillez à adresser votre lettre à l'attention du **Service de la Conformité, Protection des renseignements personnels**. Nous répondrons à votre demande écrite dans les trente jours suivant sa réception. Si nous vous en refusons l'accès pour quelque raison que ce soit, nous vous fournirons des explications par écrit.

• ***Rapports de solvabilité***

Avec votre consentement, dans le cadre de nos relations avec vous, nous pouvons obtenir et consulter des rapports de solvabilité sur vous rédigés par des agences d'évaluation du crédit. Si vous désirez avoir accès à ces dossiers et les modifier, vous devez communiquer avec ces agences.

Si vous désirez obtenir le nom et l'adresse de l'agence ou des agences desquelles nous avons obtenu un rapport de solvabilité à votre égard, veuillez écrire à l'adresse indiquée à la fin du présent guide à l'attention du **Service de la conformité, Protection des renseignements personnels**.

***5. Nous utilisons d'excellentes mesures de protection relatives aux renseignements.***

Nous limitons l'accès aux renseignements sur les clients aux employés qui doivent obtenir une information donnée afin de s'acquitter de leurs responsabilités professionnelles, de satisfaire à nos engagements en matière de service à la clientèle ou de répondre aux objectifs énoncés dans le présent Code ou à d'autres objectifs indiqués aux clients. Nous employons des mesures de sécurité visant à protéger la confidentialité et la sécurité des données sur nos clients.

***6. Nous limitons la divulgation des renseignements sur les clients.***

Nous ne divulguons pas les données sur les clients à d'autres entités que l'entité d'Amex Canada qui recueille les renseignements, les sociétés membres de son groupe ainsi que leurs agents et fournisseurs de services, à moins d'avoir prévenu le client et obtenu son consentement, ou encore dans le but ou l'obligation de nous conformer aux exigences de la loi ou d'organismes de réglementation.

Nous faisons partie d'un réseau mondial de services voyages et de services de paiement qui comprend des sociétés membres de notre groupe, des fournisseurs de services et des agents situés tant au Canada qu'à l'extérieur du pays. Il s'ensuit que les renseignements sur les clients peuvent être traités et stockés dans d'autres pays, dont les États-Unis. Bien que nous utilisions des mesures, notamment aux termes de contrats, pour assurer la protection des renseignements sur les clients, il se peut que les gouvernements, les tribunaux, les forces de l'ordre ou les agences de réglementation de ces pays obtiennent que des renseignements sur les clients soient divulgués par le recours à la loi de leur pays.

Nous pourrions divulguer des renseignements sur les clients afin de gérer nos activités, y compris si nous cédonos nos droits à d'autres. Cette mesure comprend la divulgation confidentielle de renseignements sur les clients à des parties qui peuvent participer avec nous à une transaction commerciale, réelle ou projetée, y compris un financement, une titrisation, de l'assurance ou la cession de nos droits, comme pour la vente ou le recouvrement de dettes.

***7. Nous sommes réceptifs aux clients qui demandent des explications.***

Si nous refusons une demande de service ou mettons fin à notre relation avec un client, dans les limites permises par la loi, nous fournissons une explication sur demande. Nous lui précisons le motif de la mesure prise et

les renseignements qui ont servi de fondement à la décision, sauf lorsqu'une activité criminelle pourrait être en cause.

#### ***8. Nous sommes tous responsables individuellement de respecter notre Code de protection des renseignements personnels.***

Chaque employé d'Amex Canada doit veiller à ce que les clients continuent d'accorder leur confiance à la Société. Nous fournissons des programmes de formation et de communication visant à sensibiliser les employés au bien-fondé de ce Code.

Nous réalisons une combinaison d'auto-vérifications de conformité, de vérifications internes et, parfois, confions à des experts-conseils externes le mandat d'examiner la conformité de nos méthodes au Code ainsi qu'aux pratiques et aux lignes directrices sous-jacentes.

Les employés qui violent le Code ou d'autres lignes directrices et pratiques de l'entreprise sont passibles d'une mesure disciplinaire qui peut mener à la cessation d'emploi. Les employés doivent signaler toute infraction – ils peuvent le faire sous couvert de l'anonymat – à leur chef de service, à l'agent – Conformité de leur division ou par téléphone au numéro prévu à cet effet.

#### ***9. Nos principes relatifs au Code de protection des renseignements personnels s'appliquent également à nos relations commerciales.***

Nous demandons aux entreprises avec lesquelles nous sommes en relation d'affaires de traiter les renseignements relatifs aux clients de manière confidentielle et sécuritaire, de protéger les renseignements contre l'accès, l'utilisation ou la divulgation non autorisés par la société destinataire, et de limiter leur utilisation aux fins auxquelles ils ont été divulgués. Nous encourageons également nos partenaires commerciaux à respecter les renseignements sur leurs clients par l'adoption de pratiques et de lignes directrices fermes et efficaces.

De plus, nous participons activement aux associations qui appuient la mise sur pied de lignes directrices et des stratégies de mise en œuvre détaillées.

#### ***10. Nous accordons une grande importance aux préoccupations de nos clients en matière de vie privée.***

Notre chef de la protection des renseignements personnels veille à ce que nos activités journalières soient conformes au Code de protection des renseignements personnels de la Société.

#### ***Questions et préoccupations***

Pour obtenir de plus amples renseignements ou des précisions, un client peut prendre les mesures suivantes :

- Tout d'abord, discuter avec un représentant du Service à la clientèle d'Amex Canada.
- Si la question n'est pas résolue, écrivez-nous à l'adresse indiquée à la fin du présent guide. Veillez à adresser votre lettre à l'attention du **chef de la protection des renseignements personnels**.

#### ***À propos d'American Express au Canada***

Au Canada, American Express exerce ses activités sous les raisons sociales Banque Amex du Canada et Amex Canada Inc. Ces deux sociétés sont des filiales en propriété exclusive d'American Express Travel Related Services Company, Inc., dont le siège est à New York. Il s'agit là de la plus importante division d'exploitation d'American Express Company.

La Banque Amex du Canada est responsable de l'émission des Cartes American Express au pays et fournit des services aux marchands American Express et d'autres services financiers.



Amex Canada Inc. est un fournisseur de services voyages au Canada.

Nous sommes situés au 2225, avenue Sheppard Est, bureau 100, Toronto (Ontario) M2J 5C2. Cela dit, vous pouvez communiquer avec nous à l'adresse et au numéro de téléphone indiqués à la fin du présent guide.





# Numéros des Services aux titulaires American Express<sup>MD</sup>

*Services aux titulaires 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 (information sur le compte, Cartes perdues ou volées ou renseignements généraux) :*

## Numéros de téléphone

---

Partout au Canada et aux États-Unis

1 888 721-1046

1 866 549-6426 (ATS)

À l'extérieur du Canada et des États-Unis (à frais virés)

905 474-1271

## Adresse

---

BANQUE AMEX DU CANADA

C.P. 3204, SUCC. F

TORONTO (ONTARIO) M1W 3W7

Visitez notre site Web au  
[www.americanexpress.ca/fr](http://www.americanexpress.ca/fr)  
pour plus d'information.



<sup>MD</sup> : utilisée par la Banque Amex du Canada en vertu d'une licence accordée par American Express.