

En vigueur à partir de novembre 2023

TABLE DES MATIÈRES



Section 1 Produits et services H&R Block Impôts Plus

1.1 Service relative au service électronique H&R Block Payez avec votre remboursement® – Modalités

1.2 Convention relative au service électronique H&R Block Payez avec votre remboursement® - Modalités

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

1.3 Service électronique H&R Block Payez avec votre remboursement® – Foire aux questions

1.4 Carte Avantage Mastercard® prépayée H&R Block – Foire aux questions



Section 2 Services de la Banque de commerce digital

2.1 Convention relative au compte de dépôt à DCBank – Modalités

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

2.2 Renseignements sur DCBank – Ouverture d'un compte bancaire

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



Section 1 Produits et services H&R Block Impôts Plus

1.1 Convention relative au service électronique H&R Block Payez avec votre remboursement® – Modalités

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

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

1.2 Convention relative au service électronique H&R Block Payez avec votre remboursement® - Modalités

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

H&R Block peut vous facturer des frais de programme dans le cadre de la création et de l'administration du service e-PAVR (les « **Frais de programme** »); les détails de ces frais sont divulgués dans les documents qui vous ont été présentés avant la conclusion de la présente Convention et aux fins de signature.

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

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

2. Paiement d'autres dettes. SI UNE LOI PROVINCIALE N'AUTORISE PAS LE REMBOURSEMENT DE L'UNE OU L'AUTRE DES DETTES INDIQUÉES CI-DESSOUS DE LA MANIÈRE PRÉVUE DANS LES PRÉSENTES, LES DISPOSITIONS DU PRÉSENT ARTICLE RELATIVES À CES DETTES NE S'APPLIQUERONT PAS DANS LA PROVINCE EN QUESTION. En ce qui a trait au service e-PAVR ou aux frais connexes que vous pourriez devoir payer à H&R Block, vous reconnaissez que vous pourriez avoir une dette envers H&R Block relativement aux frais de préparation de déclarations de revenus d'une année antérieure ou du fait que le remboursement obtenu n'est pas suffisant pour couvrir les frais du service de Remboursement automatique et du produit Payable sur livraison (« **PSL ») ou d'autres services que vous avez obtenus de H&R Block au cours d'une année antérieure (les « **Autres dettes** »). En ce qui a trait à quelque dette que ce soit de ce type que vous pourriez avoir envers H&R Block, dans la mesure où elle n'a pas été annulée dans le cadre d'une faillite, vous donnez à DCBank et à H&R Block l'autorisation et l'instruction de rembourser vos Autres dettes en débitant une somme correspondante de votre Compte de dépôt ouvert aux fins du service e-PAVR et en la versant à H&R Block. Les Autres dettes seront déduites du Compte de dépôt avant le décaissement final du solde résiduel conformément à vos instructions.**

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

Vous reconnaissez que le paiement des frais de préparation des déclarations de revenus et le remboursement des Autres dettes, le cas échéant, qui sont dus à H&R Block ne seront possibles que si des fonds sont versés par les Autorités fiscales dans votre Compte de dépôt et que H&R Block et DCBank exécutent toutes les opérations liées à votre service e-PAVR. Tant que les Autorités fiscales n'auront pas traité votre déclaration de revenus, vous pourrez annuler le service e-PAVR et donner des instructions afin que le remboursement d'impôt soit versé dans un autre compte à votre nom. Si vous exercez cette option de sorte que le remboursement ou autre paiement est redirigé par vous vers un compte différent et que H&R Block n'est pas payé pour les frais de préparation d'impôt ou toute autre dette due, cela relèvera du processus de recouvrement de H&R Block en place de temps à autre.

De plus, si la somme remboursée ou versée par les Autorités fiscales est inférieure au montant global des frais de préparation des déclarations de revenus et des Autres dettes exigibles que vous avez envers H&R Block, il vous incombera d'en acquitter le montant intégral.

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

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

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

- (a) Le service e-PAVR n'est pas un prêt; il s'agit d'un produit de dépôt bancaire qui vous permet de payer directement certains frais et certaines dettes à partir de vos remboursements d'impôt fédéral et provincial, des prestations Trillium mensuelles récurrentes, des remboursements de TPS/TVH trimestriels ou d'autres paiements ou remboursements.
- (b) Un service e-PAVR fédéral ou provincial met à votre disposition un montant égal à votre (vos) remboursement(s)/paiement(s), déduction faite des frais de préparation des déclarations de revenus et Autres dettes payables à H&R Block, toute autre dette, des frais payables à DCBank et des autres sommes autorisées.
- (c) L'ARC effectue un dépôt électronique dans un délai de 7 à 14 jours suivant la transmission électronique d'une déclaration de revenus. Vous pouvez recevoir vos remboursements d'impôt fédéral et provincial dans environ les mêmes délais en demandant aux Autorités fiscales de déposer directement votre remboursement d'impôt dans votre propre compte bancaire distinct, sans frais supplémentaires. Il faut compter de 8 à 16 semaines pour l'émission d'un remboursement par l'ARC lorsque la déclaration de revenus est produite sur papier. En règle générale, RQ effectue un remboursement dans un délai de 14 jours ouvrables suivant la transmission électronique d'une déclaration de revenus et de 4 à 6 semaines suivant la production d'une déclaration de revenus sur papier.
- (d) Vous pouvez produire vos déclarations de revenus par voie électronique ou sur papier sans vous prévaloir du service e-PAVR.
- (e) Vous avez la possibilité de payer vos frais de préparation de déclarations d'impôts au moyen de votre (vos) remboursement(s) d'impôt, en adhérant au service standard H&R Block Payez avec votre remboursement®, pour lequel vous n'avez à payer aucun Frais de programme, frais de compte ou autre frais.
- (f) Les Autorités fiscales peuvent vous faire parvenir le remboursement par chèque ou déposer électroniquement votre (vos) remboursement(s) à votre compte bancaire existant.
- (g) Aucun fonds ne vous seront versés dans le cadre du service e-PAVR tant que DCBank n'aura pas reçu vos remboursements d'impôt ou les autres paiements récurrents des Autorités fiscales.
- (h) Ni DCBank ni H&R Block ne vous garantissent le moment auquel vous aurez accès à quelque somme que ce soit tiré du service e-PAVR ou de votre remboursement d'impôt.

5. Autorisation de dépôt.

- (a) Après avoir signé la Convention relative au e-PAVR et au compte avec DCBank à la page de signature, H&R Block transmettra par voie électronique votre déclaration de revenus aux Autorités fiscales, ou leur en enverra une copie papier, et fera parvenir les renseignements sur le service e-PAVR à DCBank aux fins de l'ouverture du Compte de dépôt. Vous convenez de signer une autorisation de dépôt à l'intention de l'autorité fiscale (l'« **Autorisation de dépôt direct** ») aux termes de votre Convention et dans le cadre de la transmission électronique de vos déclarations de revenus, l'autorisation de dépôt direct et la présente Convention signifiant que vous acceptez que votre remboursement d'impôt et les autres paiements récurrents soient déposés dans votre Compte de dépôt à DCBank.
- (b) Une fois que votre remboursement d'impôt fédéral ou provincial et les autres sommes, le cas échéant, auront été déposés dans le Compte de dépôt, DCBank ne retirera que les sommes qui doivent être affectées au paiement des frais de préparation des déclarations de revenus, des sommes exigibles dans le cadre du Remboursement automatique ou du produit PSL ou des Autres dettes. Vous pouvez vérifier l'état de votre remboursement en téléphonant au 1 800 HRBLOCK (1 800 472-5625).

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

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

8. Renseignements à communiquer.

- (a) Le terme « **Renseignements** » désigne vos déclarations de revenus fédérale et provinciale, les renseignements obtenus dans le cadre de vos déclarations de revenus (y compris les renseignements ayant trait aux déductions susceptibles d'être effectuées sur votre remboursement d'impôt ou à la possibilité que votre déclaration de revenus comporte des erreurs) et les renseignements ayant trait à la présente Convention ou à tout autre document, au service e-PAVR ou à tout autre service similaire que vous avez obtenu de H&R Block ou que vous lui avez demandé.
- (b) Le terme « **Parties autorisées** » désigne H&R Block et DCBank.
- (c) Les Parties autorisées peuvent échanger des Renseignements afin d'établir si vous êtes admissible au service e-PAVR, de vous fournir ce service, de recouvrer les dettes ou les frais que vous devez à H&R Block, de prévenir la fraude et d'administrer ou de promouvoir par ailleurs le programme relatif au service e-PAVR.
- (d) Les Parties autorisées peuvent communiquer des Renseignements à l'ARC et aux Autorités fiscales provinciales.
- (e) H&R Block peut saisir vos Renseignements sur le site Web de l'ARC ou des Autorités fiscales provinciales, ou téléphoner à celles-ci, aux termes de la présente Convention afin entre autres choses de vérifier l'état de votre déclaration de revenus ou de votre remboursement d'impôt. Les Autorités fiscales peuvent communiquer des renseignements sur vous, sur vos déclarations de revenus et sur vos remboursements d'impôt à H&R Block.

9. Disposition en matière d'arbitrage. Tous les différends, les réclamations ou les controverses, actuels ou futurs, qui surviennent de quelque manière que ce soit au sujet de la présente Convention, d'un produit ou d'un service qui vous est fourni aux termes de la présente Convention, d'énoncés verbaux ou écrits ou de publicités ou de promotions ayant trait à la présente Convention ou à un produit ou service qui vous est fourni aux termes des présentes

(individuellement, une « **Réclamation** ») doivent être soumis à un processus de médiation privée et confidentielle mené par un seul médiateur choisi par les parties, qui doivent en assumer conjointement les frais. Si les parties ne parviennent pas à un règlement après un processus de médiation mené de bonne foi, la question sera soumise à un arbitrage privé, confidentiel et exécutoire conformément aux règles de l'Association d'arbitrage canadienne, qui sera mené par un seul arbitre nommé conjointement par les parties. La décision arbitrale sera finale et exécutoire pour les parties. En acceptant ces conditions, vous renoncez au droit que vous pourriez avoir d'intenter un recours collectif à notre encontre, ou de participer à un tel recours, relativement à quelque Réclamation que ce soit et, s'il y a lieu, vous convenez par les présentes de vous soustraire à tout recours collectif qui pourrait être intenté par ailleurs à l'encontre de DCBank ou de H&R Block.

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

11. Dispositions diverses.

- (a) Les termes « **vous** », « **votre** » ou « **vos** » qui figurent dans les documents renvoient dans chaque cas à chacun des demandeurs de service e-PAVR et aux deux demandeurs dans le cas d'une demande conjointe de service e-PAVR et les obligations qui incombent à ces personnes aux termes des Documents sont solidaires.
- (b) Si une disposition des Documents ou d'une partie de ceux-ci est jugée invalide, illégale ou non exécutoire en vertu des lois actuelles ou futures, cette disposition peut être séparée, et les autres dispositions continueront d'être en vigueur et exécutoires, et ne seront pas affectées par la disposition invalide, illégale ou non exécutoire, ni par sa séparation.
- (c) H&R Block peut obtenir des renseignements de tiers afin d'évaluer votre admissibilité au service e-PAVR.
- (d) H&R Block peut transférer, vendre ou céder la totalité ou une partie des droits ou des obligations relatifs au service e-PAVR à H&R Block ou à un tiers, ou y participer, sans vous en aviser et sans votre consentement.
- (e) Le personnel de supervision de H&R Block ou de ses mandataires peut écouter et enregistrer vos appels téléphoniques.
- (f) Vous convenez que H&R Block peut envoyer des avis et des relevés de facturation à l'adresse du demandeur principal sans en envoyer à l'adresse du demandeur conjoint si ces deux adresses sont différentes.

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

- (a) À l'heure actuelle, aucune procédure n'a été déposée contre vous, ni entreprise par vous, et vous ne prévoyez pas entreprendre de procédure, aux termes des lois sur la faillite.
- (b) Vous n'avez aucune dette envers H&R Block qui aurait été annulée dans le cadre d'une faillite.
- (c) Vous êtes la personne nommée sur la page de signature de la Convention du service e-PAVR et de la convention de compte de DCBank.

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

14. QUÉBEC – UTILISATION DE LA LANGUE ANGLAISE

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

1.3 SERVICE ÉLECTRONIQUE H&R BLOCK PAYEZ AVEC VOTRE REMBOURSEMENT – FOIRE AUX QUESTIONS

(L'information suivante est à titre de référence seulement et ne fait PAS partie de la Convention mentionnée ci-dessus.)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1.4 CARTE AVANTAGE - FOIRE AUX QUESTIONS DU CLIENT

Veillez consulter la foire aux questions sur la carte Avantage sur le site Web de H&R Block à l'adresse www.hrblock.ca.



Section 2 Services de la Banque de commerce digital

2.1 Convention relative au compte de dépôt à DCBank – Modalités

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

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

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

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

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

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

5. Devise et intérêt. Vous ne pouvez ouvrir de Compte chez DCBank qu'en devises canadiennes. Aucun intérêt n'est payé sur les fonds détenus dans les Comptes.

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

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

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

- Vous pouvez transférer des fonds entre votre Compte chez DCBank et votre Compte externe lié ouvert auprès d'une autre institution financière (si vous avez établi un Compte externe lié) par transfert électronique de fonds. (« **TEF** »). Si vous avez choisi cette option, tout solde de votre Compte, après déduction des frais et des débits préautorisés, sera automatiquement transféré à votre Compte externe.
- Vous pouvez transférer des fonds de votre Compte chez DCBank à un Compte externe au moyen d'un Virement électronique INTERAC®.
- Vous pouvez transférer des fonds entre votre Compte chez DCBank et votre Carte de remboursement de DCBank (si vous avez établi une carte prépayée liée) par TEF. Si vous avez choisi cette option, tout solde de votre Compte, après déduction des frais et des débits préautorisés, sera automatiquement transféré au compte de votre Carte de remboursement DCBank. Nous n'acceptons pas les espèces, les chèques, les mandats bancaires ou les chèques de voyage.
- Un dépôt ou un retrait de votre Compte peut être déposé à nouveau s'il ne peut parvenir à votre autre institution financière, ou s'il est retourné pour une raison quelconque. Les opérations et (ou) les soldes peuvent être limités en ce qui concerne leur montant en dollars ou autrement, selon ce que nous pouvons décider, et ces limites peuvent être modifiées à notre seul gré et sans avoir à vous remettre d'avis en ce sens.

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

10. Limitation de responsabilité. Vous libérez la banque de toute responsabilité ou réclamation relative à l'omission ou au défaut d'exécuter une instruction pour une raison indépendante de la volonté de la banque. Cette limite de responsabilité comprend, sans limitation, notre défaut d'exécuter les instructions que vous nous avez transmises. Nous nous réservons le droit de communiquer avec vous pour obtenir la confirmation d'instructions verbales ou écrites avant d'effectuer une opération, et nous ne sommes pas responsables si nous ne parvenons pas à communiquer avec vous ou si nous

omettons de communiquer avec vous afin d'obtenir une confirmation de ces instructions. Vous acceptez que tous les appels téléphoniques et autres communications par voie électronique puissent être enregistrés et conservés comme preuve de vos instructions. Nous pouvons modifier les exigences relatives au transfert de fonds à partir de votre Compte ou vers celui-ci ainsi que la méthode de transfert de fonds en tout temps.

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

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

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

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

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

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

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

17. Principes régissant la protection des renseignements personnels. Nous nous engageons à préserver l'exactitude, la confidentialité, la sécurité des renseignements personnels des personnes physiques. Un exemplaire du Code sur la protection des renseignements personnels de DCBank vous sera remis lorsque vous ouvrirez un Compte. Vous pouvez également obtenir ce code sur notre site Web, à l'adresse <https://www.dcbank.ca/legal/privacy-policy>. Lorsque vous ouvrez un Compte chez nous, vous consentez à la collecte, à l'utilisation et à la divulgation de renseignements personnels vous concernant conformément au Code. Vous consentez aussi à la collecte et à l'utilisation de renseignements personnels obtenus auprès d'agences d'évaluation du crédit, d'agents de notation et de sociétés d'assurance-crédit afin d'établir votre identité et de vous protéger, ainsi que DCBank, contre la fraude.

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

demandera jamais verbalement le mot de passe dont vous vous servez à ce moment-là pour accéder aux services bancaires en ligne. Vous êtes la seule personne qui devrait le connaître.

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

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

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

21. Relevés de compte et confirmation d'opérations. Les relevés de Compte vous seront remis en ligne sur le site Web de DCBank (www.DCBank.ca). Nous pouvons encore choisir de vous transmettre un relevé, soit par courriel ou par voie électronique. Si un relevé de compte vous est transmis, il sera expédié à la dernière adresse du titulaire principal du compte inscrite dans nos dossiers. Vous acceptez d'examiner tous les relevés de votre compte et les relevés d'opérations régulièrement (au moins une fois tous les trente [30] jours). Si vous découvrez des erreurs ou des omissions dans vos relevés de compte et (ou) autres relevés d'opérations, vous devez nous aviser de ces erreurs ou omissions dans les quarante-cinq (45) jours de la date de l'opération. À moins d'avis en sens contraire de votre part, nous considérerons que les relevés de compte et autres relevés d'opérations sont exacts. Nous ne serons pas responsables envers vous des pertes ou réclamations découlant d'erreurs ou omissions figurant dans les relevés de comptes et autres relevés d'opérations au-delà de cette période.

22. Fermeture des comptes. Vous pouvez annuler la présente Convention de compte de dépôt à tout moment avant la fin du 14^e jour ouvrable suivant la conclusion de la présente Convention de compte de dépôt (la « **Période d'annulation** ») en nous informant de votre désir d'annulation pendant la Période d'annulation. Si vous annulez cette convention de compte de dépôt pendant la Période d'annulation, vous devrez nous payer immédiatement l'intégralité des montants dus en vertu de cette Convention de compte de dépôt. Vous n'aurez pas à payer de frais d'annulation, mais vous devrez payer (a) tout montant lié à votre utilisation du Compte avant l'annulation, et (b) toute dépense que nous avons raisonnablement encourue pour fournir cette Convention de compte de dépôt.

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

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

24. Modifications apportées à la présente Convention. Nous pouvons modifier les modalités de la présente Convention en tout temps et tout changement ainsi effectué prendra effet dans les trente (30) jours qui suivent l'avis qui vous aura été remis. L'avis que des modifications ont été apportées aux modalités du compte peut être remis avec les relevés ou les lettres d'information de DCBank ou il peut être affiché sur le site Web de DCBank. DCBank peut aussi envoyer un texto ou un courriel (si vous avez choisi cette option) pour vous informer de l'existence d'un avis électronique et de l'endroit où vous pouvez vous le procurer. Si vous accédez à des fonds en dépôt dans un Compte de DCBank ou détenez de tels fonds après la date de prise d'effet de la modification, vous être réputé l'accepter automatiquement. Les avis de modification seront affichés dans tous les établissements de nos représentants soixante (60) jours avant la date de prise d'effet de la modification.

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

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

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

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

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

30. Plaintes ou préoccupations concernant les présentes Conditions. Les présentes Modalités du compte sont régies par les lois de la province de l'Alberta et les lois du Canada applicables en Alberta. Si vous avez des questions au sujet de ces Modalités de compte ou si vous avez des plaintes à formuler au sujet de votre Compte, veuillez nous téléphoner au 1 844 836-6040 ou visiter le site Web de DCBank (www.DCBank.ca).

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

1-866-461-3222 (anglais) ou 1-866-461-2232 (français)

ou écrivez à :

Agence de la consommation en matière financière du Canada
427, avenue Laurier Ouest, 6e étage
Ottawa, Ontario K1R 1B9

Site Web : www.fcac-acfc.gc.ca

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

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

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

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

35. Non-résidents. Vous aviserez DCBank si vous cessez d'être un résident canadien.

36. Renonciation aux droits de DCBank interdite. Si DCBank omet d'exercer l'un de ses droits en vertu des présentes Modalités du compte, ou si DCBank retarde l'exercice de l'un de ses droits en vertu des présentes Modalités du compte, cela ne constituera pas une renonciation aux droits de DCBank et n'empêchera pas DCBank d'exercer ces droits à l'avenir.

MODALITÉS RELATIVES AU VIREMENT INTERAC

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

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

39. DCBank ne paiera pas d'intérêt sur le montant du Virement électronique à l'expéditeur ou au destinataire, y compris sur le montant d'un Virement électronique que vous avez envoyé pour la période où le montant du Virement électronique n'était pas dans le compte du Client.

40. Le destinataire dispose de 30 jours à compter de l'envoi d'un Virement électronique par le biais du service de Virement électronique pour réclamer le montant du Virement électronique, après quoi le Virement électronique expirera automatiquement. Un Virement électronique envoyé par une autre institution financière expirera également après un certain temps.

41. Si vous envoyez un Virement électronique qui est refusé, annulé ou qui a automatiquement expiré, la DCBank peut tenter de redéposer la valeur de ce Virement électronique dans le Portefeuille ou, à notre seule discrétion, soit déposer la valeur de ce Virement électronique dans un autre Portefeuille

que vous détenez à la DCBank, le cas échéant, soit détenir les fonds dans un autre compte à la DCBank. DCBank imposera des frais d'administration pour les VFE refusés ou annulés.

42. DCBank, les autres institutions financières participant aux services de Virement électronique et Interac ont le droit de payer un Virement électronique à toute personne qui, en utilisant les services bancaires en ligne, les services bancaires mobiles, les services bancaires en ligne ou mobiles d'une autre institution financière ou le site Web d'Interac, réclame le Virement électronique et répond correctement à la question et à la réponse concernant le Virement électronique, que l'expéditeur ait eu ou non l'intention de le faire recevoir à cette personne. Vous devrez vous acquitter de vos obligations en matière de sécurité conformément à la présente Convention et à d'autres conventions conclues entre vous et DCBank, et vous n'utiliserez pas un courriel ou tout autre message optionnel qui pourrait accompagner le VFE pour faire parvenir au destinataire la question et la réponse VFE.

43. Si un destinataire réclame un Virement électronique au moyen du service Interac, mais qu'il fournit des renseignements insuffisants ou erronés, le service Interac peut (i) demander au destinataire de lui fournir d'autres renseignements supplémentaires ou de lui donner des réponses corrigées, (ii) déposer la somme directement dans un compte que le destinataire aura indiqué au service Interac, ou (iii) envoyer au destinataire un chèque au montant du Virement électronique à l'adresse postale que le destinataire aura fournie au service Interac. Si le destinataire n'encaisse pas un chèque envoyé par Interac dans le délai fixé par Interac, celle-ci peut retourner le Virement électronique à DCBank. DCBank retournera le Virement électronique à l'expéditeur, moins les frais facturés par Interac.

44. Si vous envoyez un Virement électronique en utilisant le service de Virement électronique, vous êtes responsable de fournir une adresse électronique correcte et opérationnelle du destinataire et d'aviser rapidement DCBank de tout changement d'adresse électronique du destinataire.

45. Il vous incombe de vérifier le statut de tout Virement électronique que vous envoyez par le biais du service de Virement électronique en consultant l'historique de vos paiements par le biais des services bancaires en ligne.

MODALITÉS RELATIVES À L'ACCÈS ÉLECTRONIQUE ET AUX APPLICATIONS MOBILES

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

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

2.2 DIVULGATION DE DCBANK - OUVRIR UN COMPTE DE DÉPÔT PERSONNEL SEULEMENT

Avec un compte bancaire de dépôt personnel DCBank seulement, vous aurez accès à toute machine de guichet automatique bancaire (« **GAB** ») dans le monde qui affiche le symbole Cirrus. Lorsque vous utilisez les services de Banque de commerce digital, vous avez instantanément accès aux fonds qui sont déposés directement dans votre compte et vous pouvez faire vos achats en ligne et par débit.

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

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

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

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

CHOIX DE LA CARTE POUR ACCÉDER À VOTRE COMPTE

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

EXIGENCES D'IDENTIFICATION SUPPLÉMENTAIRES

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

MODIFICATIONS DES FRAIS DE VOTRE CONVENTION OU NOUVEAUX FRAIS

Les changements à votre convention vous seront envoyés par la poste au moins 30 jours avant la date de leur entrée en vigueur et nous afficherons un avis à leur sujet aux locaux de tous les agents autorisés et sur le site Web de DCBank (www.dcbank.ca) 60 jours avant cette date. Indiquez-nous si vous souhaitez recevoir un avis par courriel ou par texto. DCBank ne publie pas d'avis aux GAB comarqués avec DCBank.

RELEVÉS ET SOLDES

Les relevés de compte et l'historique des opérations se trouvent sur la page Web de DCBank, à l'adresse <https://hrblock.dcbank.ca/login>. Vous êtes tenu de vous inscrire auprès d'un associé de DCBank pour les services bancaires en ligne.

Vous pouvez accéder au solde de votre Compte par le truchement des services bancaires en ligne de DCBank à www.dcbank, en appelant notre numéro sans frais 1-877-275-1374 ou en utilisant notre réponse vocale interactive (« RVI »).

OPÉRATIONS DE DÉPÔT ET DE RETRAIT

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

1. Vous pouvez transférer des fonds entre votre Compte chez DCBank et votre Compte externe lié ouvert auprès d'une autre institution financière (si vous avez établi un Compte externe lié) par transfert électronique de fonds (« TEF »).

Vous pouvez demander et/ou autoriser des transactions de retrait par l'intermédiaire de notre site Web (www.DCBank.ca) ou de tout autre moyen fourni par nous. Nous effectuerons un TEF à votre demande, vers ou depuis des Comptes externes liés.

Avant que nous fassions un TEF pour vous, nous vous demanderons de fournir des instructions et tout ou partie des renseignements d'identification suivants :

(a) votre ou vos numéro(s) de compte; et/ou
 (b) tout autre renseignement permettant de vous identifier que nous jugeons nécessaire pour confirmer votre identité. Les fonds arrivent en général dans votre Compte chez DCBank, ou dans votre Compte externe lié, dans les deux ou trois jours ouvrables suivant la demande de virement. Nous ne pouvons cependant garantir la date à laquelle vos fonds seront dans votre Compte de DCBank ou votre Compte externe.

2. Dépôt direct de la paie. Vous pouvez déposer votre paie directement auprès de votre employeur en demandant un formulaire de dépôt direct à un employé de DCBank, ou vous pouvez obtenir une copie du formulaire en utilisant les services bancaires en ligne de DCBank. Les renseignements de votre compte sont préimprimés sur le formulaire.

3. Nous n'acceptons pas les espèces, les chèques, les mandats bancaires ou les chèques de voyage. Un dépôt ou un retrait de votre Compte peut être déposé à nouveau s'il ne peut parvenir à votre autre institution financière, ou s'il est retourné pour une raison quelconque.

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

Lorsque vous ouvrez votre Compte, vous pouvez obtenir une Carte de remboursement que vous pourrez utiliser pour accéder à votre Compte. Votre Carte de remboursement de DCBank est protégée par la surveillance active de la fraude.

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

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

PREUVE DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

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

COMPENSATION, RÈGLEMENT ET PAIEMENT

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

RÈGLEMENT DE VOS PLAINTES

Nous souhaitons traiter votre plainte de la manière la plus efficace et la plus professionnelle possible. Voici en bref les étapes à suivre pour que vos plaintes reçoivent l'attention qu'elles méritent. Voici une référence étape par étape rapide et facile pour vous assurer que votre préoccupation reçoit l'attention qu'elle mérite.

ÉTAPE 1 : Commencez à la source.

S'il y a un problème, il est en général plus facile de vérifier les faits et de résoudre le problème là où il est survenu. Un simple coup de téléphone ou une brève visite aux locaux de l'agent ou au bureau en cause pourrait suffire. Notre centre d'appel est à votre disposition 24 heures sur 24 au 1-844-836-6040 ou envoyez-nous un courriel à customersupport@dcbank.ca.

Si votre plainte porte sur la confidentialité de vos renseignements personnels, vous pouvez communiquer avec le chef de la protection de la vie privée de DCBank :

À l'attention de : Chef de la protection de la vie privée
736 Meridian Road NE
Calgary, Alberta
T2A 2N7
Courriel : privacy@dcbank.ca
Téléphone : 1.844.836.6040

ÉTAPE 2 : Escaladez la plainte.

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

DCBank

736 Meridian Road NE, Calgary, Alberta, T2A 2N7
À l'attention de : Gestionnaire du Centre de service à la clientèle
Téléphone : 1.844.836.6040
Courriel : complaints@dcbank.ca

Une fois que nous aurons reçu votre plainte, nous ferons de notre mieux pour résoudre le problème rapidement. Lorsque vous communiquez avec nous, veuillez inclure un numéro de téléphone et une adresse courriel où vous pouvez être joint.

ÉTAPE 3 : Appel à l'agent d'appel des plaintes.

Vous pouvez faire appel de votre plainte en contractant l'agent d'appel des plaintes par écrit si vous n'êtes pas satisfait de la résolution fournie par le gestionnaire du Centre de service à la clientèle. Veuillez expliquer dans votre lettre pourquoi le problème n'a pas été résolu adéquatement à votre satisfaction.

DCBank

736 Meridian Road NE, Calgary, Alberta, T2A 2N7
À l'attention de : Agent d'appel des plaintes
Courriel : appeals@dcbank.ca

ÉTAPE 4 : Ressources supplémentaires.

Le Bureau de l'ombudsman bancaire d'ADR Chambers (« **ADR Chambers** ») est l'organisme externe de plaintes de DCBank. ADR Chambers est indépendante de DCBank et peut vous fournir des renseignements et examiner davantage votre plainte si vous êtes toujours insatisfait ou si votre plainte n'a pas été résolue ou fermée dans les 56 jours suivant le jour où la plainte a été déposée.

Bureau de l'ombudsman des services bancaires d'ADR Chambers

Boîte postale 1006
31, rue Adelaide Est
Toronto, Ontario M5C 2K4
Téléphone : 1-800-941-3655 Télécopieur sans frais : 1-877-803-5127
Site Web : www.bankingombuds.ca
Courriel : contact@bankingombuds.ca

Communiquer avec l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (« ACFC »)

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) supervise les institutions financières sous réglementation fédérale afin de vérifier qu'elles respectent les dispositions des lois fédérales relatives à la protection du consommateur. Elle contribue aussi à renseigner les consommateurs et surveille les codes de conduite de l'industrie et les engagements publics visant à protéger les intérêts des consommateurs.

Ces dispositions de protection des consommateurs couvrent une variété de pratiques opérationnelles qui touchent directement les clients. Par exemple, les institutions financières sont tenues par la loi de fournir aux consommateurs des renseignements sur leurs frais et leurs procédures de traitement des plaintes.

Les plaintes précises formulées par écrit seront évaluées par l'ACFC au cas par cas afin de déterminer si un problème de protection des consommateurs du gouvernement fédéral existe et, le cas échéant, quelles mesures doivent être prises. Les plaintes réglementaires doivent être soumises par écrit :

Agence de la consommation en matière financière du Canada

6e étage, immeuble d'entreprise
427, avenue Laurier Ouest
Ottawa, Ontario K1R 1B9
Téléphone : 1-866-461-3222
Site Web : www.fcac-acfc.gc.ca
Le site Web de l'ACFC fournit une liste complète des lois fédérales sur la protection des consommateurs.

Communiquer avec le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada

Si votre plainte concerne une question liée à la confidentialité, vous pouvez communiquer avec : Le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada au 1 800 282-1376 ou au priv.gc.ca.

COMMENTAIRES: Dites-nous ce que nous avons fait

Nous vous encourageons à nous faire part de vos commentaires sur votre expérience en matière de traitement de votre plainte par téléphone, par la poste, par télécopieur ou par courriel au gestionnaire du Centre de service à la clientèle.

DCBank

736 Meridian Road NE
Calgary, Alberta
T2A 2N7

À l'attention de : Gestionnaire du centre de service à la clientèle

Téléphone : 1-844-836-6040
Télécopieur : 1-855-852-0391
Courriel : complaints@dcbank.ca