



## Renseignements importants concernant des changements à venir à votre compte de carte de crédit pour PME CIBC

Nous apportons un certain nombre de modifications importantes à votre Entente de carte de crédit pour PME CIBC (responsabilité personnelle) (votre « Entente »). Les modifications à votre Entente entreront en vigueur le **30 juin 2022**, sauf mention contraire ci-dessous. Vous pouvez continuer d'utiliser votre carte comme vous le faites actuellement. À la Banque CIBC, nous croyons que plus vous en savez sur votre carte de crédit, plus vous pouvez prendre des décisions éclairées.

**Vous trouverez ci-dessous un résumé des changements importants apportés à votre Entente ainsi que des renseignements supplémentaires dans la section Remarques.**

1. Nous avons modifié le texte pour tenir compte des mises à jour réglementaires requises au paragraphe 4 intitulé Responsabilité en cas de perte, qui entreront en vigueur le **19 juin 2022** (voir la remarque A ci-dessous).
2. Nous avons clarifié les renseignements sur les remboursements des marchands. La troisième phrase de l'alinéa 14c) sera supprimée et remplacée intégralement comme suit :  
**Actuellement :** Si un marchand accepte de vous accorder un crédit, nous créditerons votre Compte à la réception du justificatif de crédit du marchand.  
**À compter du 30 juin 2022 :** Si un marchand accepte de vous accorder un remboursement pour une Opération, nous créditerons votre Compte une fois la note de crédit du marchand reçue.
3. Nous avons ajouté des précisions aux alinéas 17b) et 17c), Modifications, de l'Entente (voir la remarque B ci-dessous).
4. Nous avons modifié le paragraphe 20 intitulé Règlement des différends avec la Banque CIBC, afin de tenir compte des mises à jour réglementaires requises (voir la remarque C ci-dessous).
5. Nous avons modifié deux définitions par souci de clarté et ajouté une nouvelle définition de Site Web au paragraphe 24 intitulé Définitions (voir la remarque D ci-dessous).

Les autres frais, taux et modalités ne changent pas. Si vous continuez à utiliser votre compte de carte de crédit après l'entrée en vigueur de ces modifications, cela signifie que vous les acceptez. Bien entendu, vous pouvez annuler votre compte de carte de crédit sans frais dans les 30 jours suivant l'entrée en vigueur des modifications en communiquant avec nous au 1 800 465-4653 au Canada et aux États-Unis, ou à frais virés au 514 861-4653 ailleurs dans le monde. Vous demeurez responsable de tout solde impayé inscrit à votre compte de carte de crédit à la date de l'annulation et êtes tenu de le rembourser, le cas échéant. Les termes qui commencent par une majuscule dans la présente ont le sens défini dans votre Entente, sauf si une autre définition en est donnée.

Visitez le site [www.cibc.com/francais](http://www.cibc.com/francais) pour obtenir des conseils qui vous aideront à tirer le maximum de votre carte de crédit CIBC et d'autres renseignements sur les modes de paiement et le moment des paiements.

Votre clientèle nous tient à cœur, et nous restons à votre entière disposition pour répondre à vos besoins financiers.

### Remarques

#### **A. Actuellement : Paragraphe 4 intitulé Responsabilité en cas de perte**

- a) Le Titulaire de carte principal et l'Entreprise ne sont pas responsables des Opérations non autorisées effectuées sans NIP, notamment si une Carte est perdue ou volée.
- b) Une Opération est non autorisée si une personne qui n'est pas un Titulaire de carte a utilisé le Compte sans consentement réel ou implicite ET si aucun Titulaire de carte n'a bénéficié de l'Opération ET si tous les Titulaires de carte ont respecté la présente Entente, y compris les exigences de protection de votre Compte et de confidentialité du NIP.
- c) En cas de perte ou de vol de votre Carte ou des Renseignements sur la carte, ou si votre Compte est compromis, vous devez nous appeler et nous en informer immédiatement. Nous pouvons aussi vous permettre de bloquer ou d'annuler votre Carte par l'intermédiaire de Services bancaires CIBC en direct ou de Services bancaires mobiles CIBC. Même si vous bloquez ou annulez votre Carte, vous devez toujours nous informer immédiatement de toute Opération non autorisée.
- d) Sous réserve du droit applicable, le Titulaire de carte principal et l'Entreprise sont responsables d'une Opération, ainsi que des intérêts, frais et pertes qui en découlent, dans les situations suivantes :
  - l'Opération a été effectuée après qu'un Titulaire de carte a contrevenu aux exigences de confidentialité du NIP énoncées à l'alinéa 3b) ou aux exigences relatives à une Application de paiement mobile énoncées à l'alinéa 3g) et avant que vous nous informiez de la perte ou du vol de la Carte ou des Renseignements sur la carte (sont incluses les Opérations effectuées au moyen d'un NIP après la perte ou le vol de la Carte);
  - l'Opération a été effectuée par une personne qu'un Titulaire de carte a autorisée à utiliser le Compte (même si cette autre personne était d'âge mineur ou n'a pas respecté les limites d'utilisation que le Titulaire de carte lui avait imposées).
- e) Si votre Carte et votre NIP sont utilisés pour accéder à un compte autre que votre compte de carte de crédit, l'Entente relative à la Carte de débit CIBC s'appliquera aux pertes. Si vous utilisez Services bancaires CIBC en direct, mais ne respectez pas l'Entente relative à l'accès électronique CIBC, vous pouvez être tenu responsable de toutes les pertes qui en découlent.
- f) Vous devez pleinement collaborer à toute enquête menée sur une perte. Si nous déterminons subséquemment que vous avez autorisé une Opération, nous pouvons annuler tout crédit qui vous a été accordé. Nous pouvons prendre toute mesure que nous jugeons nécessaire afin de récupérer les Cartes perdues ou volées.

#### **À compter du 19 juin 2022 : Paragraphe 4 intitulé Responsabilité en cas de perte**

- a) Une Opération peut être non autorisée si une personne qui n'est pas un Titulaire de carte a utilisé le Compte sans consentement réel ou implicite ET si aucun Titulaire de carte n'a bénéficié de l'Opération ET si tous les Titulaires de carte ont respecté la présente Entente, y compris les exigences de protection de votre Compte et de confidentialité du NIP.
- b) En cas de perte ou de vol de votre Carte, des renseignements sur le compte, y compris les Renseignements sur la carte ou le NIP, ou si votre Compte est compromis ou risque d'être utilisé de manière non autorisée, vous devez nous appeler et nous en informer immédiatement. Nous pouvons aussi vous permettre de bloquer ou d'annuler votre Carte par l'intermédiaire de Services bancaires CIBC en direct ou de Services bancaires mobiles CIBC. Même si vous bloquez ou annulez votre Carte, vous devez toujours nous informer immédiatement de toute Opération non autorisée.
- c) Sous réserve du droit applicable, le Titulaire de carte principal et l'Entreprise sont responsables d'une Opération, ainsi que des intérêts, frais et pertes qui en découlent, dans certaines situations, notamment :
  - l'Opération a été effectuée après qu'un Titulaire de carte a contrevenu aux exigences de confidentialité du NIP énoncées à l'alinéa 3b) ou aux exigences relatives à une Application de paiement mobile énoncées à l'alinéa 3g) et avant que vous nous informiez de la perte ou du vol de la Carte ou des Renseignements sur la carte (sont incluses les Opérations effectuées au moyen d'un NIP après la perte ou le vol de la Carte);
  - l'Opération a été effectuée par une personne qu'un Titulaire de carte a autorisée à utiliser le Compte (même si cette autre personne était d'âge mineur ou n'a pas respecté les limites d'utilisation que le Titulaire de carte lui avait imposées).
- d) Si votre Carte et votre NIP sont utilisés pour accéder à un compte autre que votre compte de carte de crédit, l'Entente relative à la Carte de débit CIBC s'appliquera aux pertes. Si vous utilisez Services bancaires CIBC en direct, mais ne respectez pas l'Entente relative à l'accès électronique CIBC, vous pouvez être tenu responsable de toutes les pertes qui en découlent.
- e) Vous devez pleinement collaborer à toute enquête menée sur une perte. Si nous déterminons qu'une Opération était autorisée, nous pouvons annuler tout crédit que nous vous avons accordé. Nous pouvons prendre toute mesure que nous jugeons nécessaire afin de récupérer les Cartes perdues ou volées.

## B. Actuellement :

- b) En tout temps, nous pouvons proposer des modifications permanentes ou temporaires à l'une ou l'autre des modalités de la présente Entente, y compris les taux d'intérêt et les frais (incluant les majorations), ou le remplacement de la présente Entente par une autre. Nous transmettons au Titulaire de carte principal un avis écrit concernant la modification proposée, ainsi que tout autre renseignement exigé par la loi, au moins 30 jours avant la date d'entrée en vigueur de la modification. Nous vous transmettons les avis de modification par l'un ou l'autre des moyens autorisés par les lois applicables, notamment en envoyant un avis écrit ou par voie électronique au Titulaire de carte principal. Nous enverrons tout avis écrit à la plus récente adresse postale pour l'envoi du relevé que le Titulaire de carte principal nous a fournie. La modification peut s'appliquer à votre Solde existant. Sauf dans le cas des modifications de taux d'intérêt annuels, vous pouvez refuser une modification en résiliant la présente Entente et en fermant votre Compte, sans frais, ni pénalité, ni indemnité d'annulation, et en nous en avisant dans les 30 jours de l'entrée en vigueur de la modification. Si vous utilisez ou conservez votre Compte après la date d'entrée en vigueur de la modification, vous serez réputé l'avoir acceptée.
- c) Vous devez nous aviser sans délai de tout changement du nom ou de l'adresse du Titulaire de carte principal ou de l'Entreprise ou du nom d'un Titulaire de carte.

### À compter du 30 juin 2022 :

- b) En tout temps, nous pouvons apporter des modifications permanentes ou temporaires à l'une ou l'autre des modalités de la présente Entente, y compris les taux d'intérêt et les frais, ou remplacer la présente Entente par une autre. Si la loi l'exige, nous transmettons au Titulaire de carte principal un avis écrit concernant la modification proposée, ainsi que tout autre renseignement exigé par la loi, au moins 30 jours avant la date d'entrée en vigueur de la modification. Nous vous transmettons les avis de changement par l'un ou l'autre des moyens autorisés par les lois applicables, notamment en envoyant un avis écrit ou par voie électronique au Titulaire de carte principal ou en affichant un avis sur le Site Web, où se trouve toujours la version la plus récente de la présente Entente. Nous enverrons tout avis écrit à la plus récente adresse postale pour l'envoi du relevé que le Titulaire de carte principal nous a fournie. La modification peut s'appliquer à votre Solde existant. Si la loi le permet, vous pouvez refuser le changement en résiliant la présente Entente et en fermant votre Compte sans frais, ni pénalité, ni indemnité d'annulation et en nous en avisant dans les 30 jours de l'entrée en vigueur du changement. Si vous utilisez ou conservez votre Compte après la date d'entrée en vigueur de la modification, vous serez réputé l'avoir acceptée.
- c) Vous devez nous aviser sans délai de tout changement du nom, de l'adresse personnelle ou du numéro de téléphone personnel du Titulaire de carte principal ou du nom d'un Titulaire de carte. Vous devez aussi rapidement nous informer de tout changement apporté au profil de l'Entreprise, comme le nom, l'adresse, le numéro de téléphone et la liste des propriétaires et des administrateurs.

## C. Actuellement :

Vous pouvez nous consulter en vous présentant en centre bancaire ou en appelant Services de cartes de crédit CIBC au 1 800 465-4653. Si le problème n'est pas réglé à votre satisfaction, vous pouvez communiquer avec le Service à la clientèle CIBC au 1 800 465-2255 ou à [servicealaclientele@cibc.com](mailto:servicealaclientele@cibc.com). Si vous êtes toujours insatisfait, vous pouvez communiquer avec l'ombudsman de la Banque CIBC au 1 800 308-6859 ou à [ombudsman@cibc.com](mailto:ombudsman@cibc.com). Vous pouvez également nous écrire. Pour une description exhaustive du processus de traitement des plaintes de la Banque CIBC, visitez le site [www.cibc.com/francais](http://www.cibc.com/francais) ou procurez-vous la brochure « Notre engagement envers vous » à tout centre bancaire CIBC. En outre, il existe des agences externes qui surveillent le secteur financier canadien. Vous pouvez communiquer avec l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI), dont le rôle consiste à examiner votre plainte si vous n'acceptez pas une décision de l'ombudsman de la Banque CIBC.

### À compter du 30 juin 2022 :

À la Banque CIBC, nous nous engageons à vous offrir le meilleur service possible, peu importe quand et comment vous faites affaire avec nous. Si vous avez une préoccupation, nous vous encourageons à suivre la procédure relative aux plaintes décrite ci-après.

Vous pouvez d'abord adresser votre plainte à votre conseiller, directeur relationnel ou au membre de l'équipe CIBC avec qui vous faites affaire. Vous pouvez aussi passer à votre centre bancaire local ou appeler Services de cartes de crédit CIBC au 1 800 465-4653.

Si le problème n'a pas été réglé à votre satisfaction, vous pouvez en deuxième lieu communiquer avec le Service à la clientèle CIBC au 1 800 465-2255 ou visiter le <https://cibc.com/demander-intervention>. Si votre plainte n'est pas résolue dans les 14 jours, elle sera automatiquement soumise au Service à la clientèle CIBC.

Si vous n'êtes toujours pas satisfait, vous pouvez en troisième lieu soumettre votre problème au Bureau de révision des plaintes des clients en appelant au 1 888 947-5207 ou en écrivant à [ClientComplaintAppeals@cibc.com](mailto:ClientComplaintAppeals@cibc.com). Pour une description exhaustive du processus de traitement des plaintes de la Banque CIBC, y compris la façon de communiquer avec nous par écrit, visitez le site [www.cibc.com/francais](http://www.cibc.com/francais) ou procurez-vous la brochure « Notre engagement envers vous » disponible en ligne ou dans tout centre bancaire CIBC.

Vous pouvez communiquer avec l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI), dont le rôle consiste à examiner votre plainte si vous refusez une décision du Bureau de révision des plaintes des clients, ou avez soumis votre plainte pour la première fois à la Banque CIBC depuis au moins 56 jours. Vous pouvez communiquer avec l'OSBI par téléphone au 1 888 451-4519 ou par courriel à [ombudsman@obsi.ca](mailto:ombudsman@obsi.ca).

En outre, il existe des agences externes qui surveillent le secteur financier canadien. Si votre plainte porte sur la réglementation, sur un code de conduite volontaire ou sur un engagement public, vous pouvez communiquer avec l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) : 427, avenue Laurier Ouest, 6<sup>e</sup> étage, Ottawa (Ontario) K1R 1B9, [www.acfc.gc.ca](http://www.acfc.gc.ca) ou 1 866 461-2232 (français) ou 1 866 461-3222 (anglais).

## D. Actuellement :

**Avance en espèces** s'entend de ce qui suit :

- les avances en espèces provenant de votre Compte et retirées à une institution financière ou dans un guichet automatique bancaire;
- les Opérations assimilées à des opérations en espèces;
- l'utilisation de Services bancaires téléphoniques CIBC, Services bancaires mobiles CIBC ou Services bancaires CIBC en direct pour payer des factures ou virer des fonds au moyen de votre Compte.

**Opération assimilée à une opération en espèces** s'entend de l'Achat d'articles semblables à des espèces et qui peuvent être directement convertis en espèces. Les Opérations assimilées à des opérations en espèces nous sont automatiquement signalées par l'intermédiaire du réseau de carte de crédit. Citons par exemple les jetons de casino, les mandats, les paiements par câble, certains billets de loterie et les chèques de voyage.

### À compter du 30 juin 2022 :

**Avance en espèces** désigne l'utilisation de votre Compte pour obtenir une avance de fonds ou retirer des fonds, y compris :

- les retraits en espèces, y compris ceux effectués à une institution financière ou dans un guichet automatique bancaire;
- les Opérations assimilées à des opérations en espèces;
- les paiements de factures, y compris ceux effectués à une institution financière, à un guichet automatique bancaire ou par l'intermédiaire de Services bancaires téléphoniques CIBC, Services bancaires mobiles CIBC ou Services bancaires CIBC en direct (à noter que les paiements de factures effectués à votre Compte au moyen de prélèvements automatiques que vous avez établis avec un marchand seront habituellement traités comme des Achats, et non comme des Avances en espèces);
- les virements de fonds.

**Opération assimilée à une opération en espèces** désigne l'utilisation de votre Compte pour une Opération semblable à une opération en espèces ou pour acquérir un article qui peut être converti en espèces, y compris les Opérations associées aux éléments suivants :

- jeux, jeux de hasard et loteries (p. ex., jetons de casino, jeux en ligne, opérations de casinos, paris et billets de loterie, etc.);
- services de virements de fonds (p. ex., virements de fonds en ligne et virements télégraphiques);
- titres négociables (p. ex., chèques de voyage et mandats).

**Site Web** désigne le site Web exploité par nous à l'adresse [www.cibc.com/francais](http://www.cibc.com/francais) ou à une autre adresse qui la remplacerait.