



Renseignements importants concernant des changements à venir à votre compte de carte de crédit d'entreprise CIBC

Nous apportons un certain nombre de modifications importantes à votre Entente de carte de crédit d'entreprise CIBC (responsabilité de l'entreprise) (votre « Entente »). Les modifications à votre Entente entreront en vigueur le **30 juin 2022**, sauf mention contraire ci-dessous. Comme votre compte a été fermé ou n'est pas en règle, il ne sera pas assujéti aux changements décrits ci-dessous à moins qu'il ne soit rétabli par la Banque CIBC.

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 la façon dont vos paiements sont imputés au compte au paragraphe 10 intitulé Imputation des paiements (voir la remarque B ci-dessous).
3. Nous avons modifié les définitions d'Avance en espèces et d'Opérations assimilées à des opérations en espèces par souci de clarté, et nous avons supprimé le paragraphe 14 intitulé Opérations assimilées à des opérations en espèces (voir la remarque C ci-dessous).
4. Nous avons clarifié les renseignements sur les remboursements des marchands. La troisième phrase de l'alinéa 16c), Remboursement des marchands et différend avec les marchands, sera supprimée et remplacée intégralement comme suit :

Actuellement : Si un marchand accepte de vous accorder un crédit, nous créditerons le Compte de carte de crédit à la réception d'un 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 le Compte de carte de crédit une fois la note de crédit du marchand reçue.

5. Nous avons modifié le paragraphe 22 intitulé Règlement des différends avec la Banque CIBC, afin de tenir compte des mises à jour réglementaires requises (voir la remarque D ci-dessous).
6. Nous avons ajouté une nouvelle définition de Site Web au paragraphe 27 intitulé Définitions, et avons remplacé les références à « cibc.com/francais » par « Site Web » dans l'Entente :

Site Web désigne le site Web exploité par nous à l'adresse www.cibc.com/francais ou à une autre adresse qui la remplacerait.

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 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) L'Entreprise est responsable de toutes les Opérations, ainsi que des intérêts qui en découlent, des frais et des pertes connexes, qui :
 - sont effectuées à la suite d'un manquement du Titulaire de carte aux obligations stipulées à l'alinéa 3b), « Confidentialité du NIP », ci-dessus, avant que nous recevions un avis écrit ou verbal selon lequel la Carte a été perdue ou volée (y compris les Opérations effectuées au moyen d'un NIP après la perte ou le vol de la Carte);
 - sont effectuées au moyen d'une Application de paiement mobile à la suite d'un manquement du Titulaire de carte aux obligations stipulées à l'alinéa 3h), « Applications de paiement mobile », ci-dessus;
 - sont effectuées après qu'un Titulaire de carte a autorisé une autre personne à utiliser la Carte, même si cette dernière était mineure ou n'a pas respecté les restrictions que le Titulaire de carte lui a imposées quant à l'utilisation de la Carte.
- b) L'Entreprise n'assume aucune responsabilité dans le cas où une Carte est perdue ou volée et que des Opérations non autorisées sont effectuées sans NIP ou en cas d'accès au Compte de carte de crédit sans NIP et sans l'autorisation d'un Titulaire de carte. Une Opération est considérée comme non autorisée seulement si :
 - i) la Carte ou le Compte de carte de crédit ont été utilisés par toute personne autre qu'un Titulaire de carte et sans consentement réel ou implicite;
 - ii) ni l'Entreprise ni un Titulaire de carte n'a tiré avantage de l'Opération; et
 - iii) vous respectez la présente Entente.
- c) Si vous inscrivez un compte autre que le Compte de carte de crédit CIBC. Si vous utilisez Services bancaires CIBC en direct sans respecter l'Entente relative à l'accès électronique CIBC, vous pouvez être tenu responsable de toutes les pertes et obligations qui en découlent.
- d) Vous devez collaborer pleinement à toute enquête concernant une perte. Si nous déterminons subséquemment qu'une Opération était autorisée, nous pouvons contrepasser tout crédit accordé à l'Entreprise et l'Entreprise sera tenue responsable de l'Opération et de la totalité des intérêts, des frais et des pertes. Nous pouvons prendre toute mesure que nous jugeons nécessaire afin de récupérer les Cartes perdues ou volées.
- e) Tout élément de preuve sur papier ou en format électronique suffit pour établir la responsabilité à l'égard d'une Opération.

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

- a) Sous réserve du droit applicable, l'Entreprise est responsable de toutes les Opérations, ainsi que des intérêts, frais et pertes qui en découlent, dans certaines situations, notamment lorsque les Opérations :
 - sont effectuées à la suite d'un manquement du Titulaire de carte aux obligations stipulées à l'alinéa 3b), « Confidentialité du NIP », ci-dessus, avant que nous recevions un avis écrit ou verbal selon lequel la Carte a été perdue ou volée (y compris les Opérations effectuées au moyen d'un NIP après la perte ou le vol de la Carte);
 - sont effectuées au moyen d'une Application de paiement mobile à la suite d'un manquement du Titulaire de carte aux obligations stipulées à l'alinéa 3h), « Applications de paiement mobile », ci-dessus;
 - sont effectuées après qu'un Titulaire de carte a autorisé une autre personne à utiliser la Carte, même si cette dernière était mineure ou n'a pas respecté les restrictions que le Titulaire de carte lui a imposées quant à l'utilisation de la Carte.
- b) L'Entreprise n'assume aucune responsabilité dans le cas où une Carte est perdue ou volée et que des Opérations non autorisées sont effectuées sans NIP ou en cas d'accès au Compte de carte de crédit sans NIP et sans l'autorisation d'un Titulaire de carte. Une Opération peut être considérée comme non autorisée si :
 - i) la Carte ou le Compte de carte de crédit ont été utilisés par toute personne autre qu'un Titulaire de carte et sans consentement réel ou implicite;
 - ii) ni l'Entreprise ni un Titulaire de carte n'a tiré avantage de l'Opération; et
 - iii) vous respectez la présente Entente.

- c) En cas de perte ou de vol de la Carte, des renseignements sur le compte, y compris les Renseignements sur la carte ou le NIP, ou si le Compte de carte de crédit 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 une ou plusieurs Cartes par l'intermédiaire de Services bancaires CIBC en direct ou de Services bancaires mobiles CIBC. Même si vous bloquez ou annulez des Cartes, vous devez toujours informer la Banque CIBC immédiatement de toute Opération non autorisée.
- d) Si vous inscrivez un compte autre que le Compte de carte de crédit sur une Carte, et que la Carte et le NIP sont utilisés pour accéder à ce compte, la responsabilité de toute perte est régie par l'Entente relative à la Carte de débit CIBC. Si vous utilisez Services bancaires CIBC en direct sans respecter l'Entente relative à l'accès électronique CIBC, vous pouvez être tenu responsable de toutes les pertes et obligations qui en découlent.
- e) Vous devez collaborer pleinement à toute enquête concernant une perte. Si nous déterminons subséquemment qu'une Opération était autorisée, ou non autorisée et qu'un Titulaire de carte a fait preuve de négligence grave ou, au Québec, de faute lourde dans la protection de la Carte ou des renseignements sur le compte, comme les Renseignements sur la carte, ou le NIP, nous pouvons annuler tout crédit accordé à l'Entreprise et l'Entreprise sera tenue responsable de l'Opération et de la totalité des intérêts, des frais et des pertes. Nous pouvons prendre toute mesure que nous jugeons nécessaire afin de récupérer les Cartes perdues ou volées.
- f) Tout élément de preuve sur papier ou en format électronique suffit pour établir la responsabilité à l'égard d'une Opération.

B. Actuellement : Paragraphe 10 intitulé Imputation des paiements

Tout paiement applicable à votre Compte de carte de crédit que nous recevons est imputé dans l'ordre suivant :

- a) l'intérêt;
- b) les frais;
- c) les Opérations facturées antérieurement, par ordre croissant des taux d'intérêt, soit des Opérations portant intérêt au taux le plus bas à celles portant intérêt au taux le plus élevé. Pour les Opérations portant intérêt au même taux, les paiements seront imputés dans l'ordre suivant :
 - i) les Virements de solde;
 - ii) les Avances en espèces;
 - iii) les Achats à taux promotionnel;
 - iv) les Achats;
- d) les Opérations figurant sur votre relevé mensuel courant, dans le même ordre que les éléments facturés antérieurement.
- e) Les soldes créditeurs sont imputés aux éléments non facturés dans l'ordre où ils sont inscrits à votre Compte de carte de crédit.

À compter du 30 juin 2022 : Paragraphe 10 intitulé Imputation des paiements

- a) Tout paiement applicable à votre Compte de carte de crédit que nous recevons est imputé dans l'ordre suivant :
 1. l'intérêt;
 2. les frais;
 3. les Opérations facturées antérieurement, par ordre croissant des taux d'intérêt, soit des Opérations portant intérêt au taux le plus bas à celles portant intérêt au taux le plus élevé;
 4. les Opérations figurant sur votre relevé mensuel courant, par ordre croissant des taux d'intérêt, soit des Opérations portant intérêt au taux le plus bas à celles portant intérêt au taux le plus élevé;
 5. Les Soldes créditeurs sont imputés aux éléments non facturés dans l'ordre où ils sont inscrits à votre Compte de carte de crédit.
- b) Si l'Entreprise accepte une offre qui prévoit une autre façon d'appliquer les paiements, les modalités de cette offre s'appliqueront.

C. Actuellement :

Avance en espèces désigne l'une ou l'autre des situations suivantes :

- les avances en espèces provenant de votre Compte de carte de crédit 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 de carte de crédit.

Opérations assimilées à des opérations en espèces désigne les Opérations comprenant l'achat d'articles qui peuvent être directement convertis en espèces, notamment des jetons de casino, des mandats, des virements bancaires, certains billets de loterie et des chèques de voyage.

À compter du 30 juin 2022 :

Avance en espèces désigne l'utilisation du Compte de carte de crédit 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 du Compte de carte de crédit 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).

D. Actuellement : Paragraphe 22 intitulé Règlement des différends avec la Banque CIBC

En tant que client de la Banque CIBC, vous devriez obtenir le meilleur service possible chaque fois que vous faites affaire avec nous. Si vous avez une préoccupation, nous vous encourageons à suivre les procédures relatives aux plaintes décrites ci-après. Vous pouvez discuter avec nous dans tout centre bancaire ou en appelant le Centre de contact CIBC au 1 800 465-4653. Si le problème n'est pas résolu à votre satisfaction, vous pouvez communiquer avec le Service à la clientèle CIBC au 1 800 465-2255 ou à client.care@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. Vous pouvez également nous écrire. Le processus de gestion des plaintes de la Banque CIBC est décrit en détail sur le site www.cibc.com/francais et dans la brochure « Notre engagement envers vous » que vous pouvez obtenir dans tout centre bancaire CIBC. De plus, il existe des organismes externes qui surveillent le secteur canadien des services financiers. 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 de l'ombudsman de la Banque CIBC. 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^e étage, Ottawa (Ontario) K1R 1B9, www.acfc.gc.ca ou 1 866 461-3222.

À compter du 30 juin 2022 : Paragraphe 21 intitulé Règlement des différends avec la Banque CIBC

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 www.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. 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 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.

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^e étage, Ottawa (Ontario) K1R 1B9, www.acfc.gc.ca ou 1 866 461-2232 (français) ou 1 866 461-3222 (anglais).