



Une expérience bancaire
adaptée à votre vie.

Pour en savoir plus
consultez un conseiller CIBC
passer au centre bancaire le plus près
visitez le site cibc.com/francais
appelez au 1 800 465-CIBC (2422)

■ Les Fonds mutuels CIBC sont offerts par Placements CIBC inc., une filiale de la Banque CIBC. Ces placements ne sont pas assurés par la Société d'assurance-dépôts du Canada ni par tout autre assureur gouvernemental, et ils ne sont pas garantis par la Banque CIBC. Le rendement du Fonds marché monétaire CIBC fluctuera. Il est par conséquent impossible de garantir une valeur liquidative fixe pour ce fonds. La valeur par part et le rendement des autres fonds varieront. Le prospectus simplifié des fonds renferme des renseignements supplémentaires importants. Pour en obtenir un exemplaire, appelez Placements CIBC inc. au **1 800 465-3863** ou adressez-vous à un représentant en épargne collective à tout centre bancaire où l'on vend des Fonds mutuels CIBC. Lisez attentivement le prospectus avant d'investir.

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

postel^{MD} est une marque déposée de la Société canadienne des postes, utilisée sous licence.

Interac^{MD} et Virement Interac^{MD} sont des marques déposées d'Interac inc., utilisées sous licence.

La conception graphique du cube CIBC et « Une expérience bancaire adaptée à votre vie. » sont des marques de commerce de la Banque CIBC. Toutes les autres marques de commerce sont la propriété de la Banque CIBC.

Frais de service applicables aux comptes personnels

3 juin 2019

Contenu

Choix de comptes personnels et
frais applicables

Services bancaires personnels et frais

Ouverture d'un compte bancaire personnel

Encaissement des chèques du
gouvernement du Canada

Politique de retenue de fonds

Modalités générales

Une expérience bancaire
adaptée à votre vie.



Les Services bancaires personnels CIBC – Des solutions à portée de main

Vous voulez des réponses **rapides, pratiques et simples** aux questions que vous vous posez à propos de vos comptes personnels CIBC? Vous trouverez dans ce guide des renseignements sur les frais, les politiques et les ententes concernant les comptes personnels CIBC.

Nous espérons que ce guide vous sera utile. Si vous avez des questions, veuillez communiquer avec un conseiller CIBC ou appeler au **1 800 465-CIBC (2422)**.

Table des matières

Choix de comptes

Choix de comptes-chèques	1
Choix de comptes d'épargne	3
Choix de comptes spécialisés	4
Avantage CIBC ^{MC} pour les jeunes	10
Programme Intelli CIBC ^{MC} pour étudiants	10
Programme Intelli CIBC ^{MC} pour les aînés	11
Renseignements supplémentaires sur les comptes	13

Renseignements sur l'utilisation de vos comptes

Services bancaires aux titulaires de cartes CIBC	14
Service de Protection de découvert CIBC	14
Gestion de vos opérations bancaires courantes	15
Services bancaires personnels et frais	17
Comptes qui ne sont plus offerts	23
Avantages qui ne sont plus offerts	25

Autres renseignements importants

Ouverture d'un compte bancaire personnel	27
Encaissement des chèques du gouvernement du Canada	30
Notre politique de retenue de fonds	30
Limites d'accès aux fonds déposés	32
Avis de modification des frais	32

Notre engagement envers vous	33
------------------------------------	----

Modalités générales	37
---------------------------	----

Notes	39
-------------	----

Choix de comptes-chèques

Compte Intelli CIBC^{MC}

Les frais mensuels s'adaptent automatiquement selon votre activité bancaire, alors vous payez seulement pour les opérations bancaires courantes que vous effectuez.

Vue d'ensemble^{A†} :

- Jusqu'à 12 opérations[♦] pour 4,95 \$ par mois
- 1,25 \$ pour chaque opération supplémentaire au-delà de 12 opérations, jusqu'à un maximum de 14,95 \$ pour un nombre illimité d'opérations[♦]
- Nombre illimité d'opérations de Virement *Intera*^{MD} incluses¹
- Vous bénéficiez d'un remboursement complet des frais mensuels si vous maintenez un solde de clôture minimal de 3 000 \$ chaque jour durant le mois, en plus d'établir un dépôt direct périodique ou deux paiements préautorisés chaque mois dans ce compte. Consultez les « Modalités de remboursement des frais du Compte Intelli CIBC » ci-dessous pour en savoir plus
- Consultation de chèques en ligne sans frais
- Chèques personnalisés offerts

Tenue de compte :

- Tenue de dossiers électroniques sans frais²
- Relevé mensuel – 2,25 \$ par mois
- Relevé trimestriel – 0,75 \$ par mois
- Relevé mensuel avec chèques reproduits par imagerie³ – 2,75 \$ par mois
- Relevé provisoire – 4,50 \$ chacun

Modalités de remboursement des frais du Compte Intelli CIBC

Pour profiter du remboursement des frais du Compte Intelli CIBC, vous devez satisfaire aux critères suivants chaque mois :

- Votre Compte Intelli CIBC doit être ouvert.
- Vous devez avoir un solde minimal de 3 000 \$ dans votre Compte Intelli CIBC à la fin de chaque jour durant le mois.
- Vous devez établir au moins un (1) dépôt direct périodique admissible dans votre Compte Intelli CIBC, ou au moins deux (2) débits préautorisés périodiques admissibles distincts (voir les Opérations périodiques admissibles ci-dessous pour des renseignements sur l'admissibilité) tirés chaque mois de votre Compte Intelli CIBC.

Si vous respectez les critères, vos frais mensuels seront remboursés.

Opérations périodiques admissibles :

La plupart des dépôts directs et des débits préautorisés périodiques sont admissibles. Le dépôt de la paie, des prestations du RPC ou du RRQ, des prestations d'invalidité et des paiements de dividendes ainsi que les dépôts du gouvernement tels que ceux de l'assurance-emploi et du Régime provincial d'assurance parentale (RPAP) constituent des exemples de dépôts directs périodiques courants. Les paiements de factures préautorisés, les versements sur prêt et les versements hypothécaires constituent des exemples de débits préautorisés périodiques courants pour lesquels vous donnez l'autorisation à votre créancier hypothécaire, à votre prêteur, à votre émetteur de carte de crédit ou à tout autre fournisseur autorisé de retirer des fonds directement de votre Compte Intelli CIBC. Les virements préautorisés périodiques que vous établissez (à l'aide des services bancaires téléphoniques, des guichets automatiques bancaires ou des services bancaires en ligne) vers d'autres comptes de dépôt, de carte de crédit ou de marge de crédit CIBC ou vers des comptes d'autres institutions financières ne sont pas des opérations admissibles donnant droit au remboursement des frais. Pour en savoir plus, vérifiez auprès de votre conseiller ou d'un représentant des services bancaires téléphoniques que les débits préautorisés ou les dépôts directs sont bien admissibles pour le remboursement des frais.

Compte-chèques Accès quotidien CIBC^{MD}

Un compte de base.

Vue d'ensemble^{A†} :

- Jusqu'à 12 opérations[♦] pour 3,90 \$ par mois; 1,25 \$ par opération supplémentaire à partir de la treizième
- Consultation de chèques en ligne sans frais
- Chèques personnalisés offerts

Tenue de compte :

- Tenue de dossiers électroniques², tenue de compte avec relevé mensuel ou trimestriel, ou relevé mensuel avec chèques reproduits par imagerie³ sans frais
- Relevé provisoire – 4,50 \$ chacun

^A Ce compte ne produit pas d'intérêt.

[†] Des frais supplémentaires peuvent s'appliquer à la tenue de vos comptes ou si vous convertissez un compte en un autre compte. Consultez les pages 17 à 23 pour obtenir plus de précisions.

[♦] Pour obtenir une définition du terme « opération » et d'autres renseignements importants, consultez la section Renseignements supplémentaires sur les comptes, à la page 13. Toute opération gratuite ou inutilisée ne peut être reportée pour utilisation dans les mois à venir.

Choix de comptes d'épargne

Compte d'épargne cyberAvantage CIBC^{MD}

Maximisez votre épargne.

Vue d'ensemble[†]:

- Obtenez un taux d'intérêt élevé sur chaque dollar épargné
- Gérez en ligne les opérations au compte
- Frais de 5,00 \$ par opération[♦]
- Effectuez des virements gratuits à vos autres comptes bancaires personnels CIBC en utilisant Services bancaires CIBC en direct^{MD}, Services bancaires mobiles CIBC^{MD}, Services bancaires téléphoniques CIBC et les guichets automatiques bancaires CIBC au Canada (à l'exclusion des opérations de Virement *Interac*, qui seront traitées comme des opérations)
- Chèques personnalisés offerts

Tenue de compte :

- Tenue de dossiers électroniques² sans frais; seule option de tenue de dossiers offerte pour ce compte

Compte d'épargne bonifiée CIBC

Faites croître votre épargne.

Vue d'ensemble[†]:

- Obtenez un taux d'intérêt plus élevé lorsque votre solde est de 3 000 \$ ou plus
- Accumulez des intérêts sur chaque dollar épargné
- Une opération[♦] gratuite par mois; frais de 5,00 \$ par opération supplémentaire
- Chèques personnalisés offerts

Tenue de compte :

- Tenue de dossiers électroniques sans frais²
- Relevé mensuel – 2,25 \$ par mois
- Relevé trimestriel – 0,75 \$ par mois
- Relevé mensuel avec chèques reproduits par imagerie³ – 2,75 \$ par mois
- Relevé provisoire – 4,50 \$ chacun

Compte Croissance supérieure CIBC

Lancez votre épargne.

Vue d'ensemble[†] :

- Obtenez de l'intérêt sur chaque dollar épargné
- Frais de 1,50 \$ par opération[♦]
- Consultation de chèques en ligne sans frais
- Chèques personnalisés offerts

Tenue de compte :

- Tenue de dossiers électroniques sans frais²
- Relevé mensuel – 2,25 \$ par mois
- Relevé trimestriel – 0,75 \$ par mois

- Relevé mensuel avec chèques reproduits par imagerie³ – 2,75 \$ par mois
- Relevé provisoire – 4,50 \$ chacun

Choix de comptes spécialisés

Compte Intelli CIBC^{MC} Plus

Forfait complet répondant à vos besoins en matière de services bancaires, de placement et de crédit pour des frais mensuels uniques.

Vue d'ensemble[†]:

- Opérations[♦] illimitées pour 29,95 \$ par mois
- Remboursement complet des frais mensuels si, à la fin de chaque jour du mois, vous conservez un solde d'au moins 6 000 \$ dans votre compte ou d'au moins 100 000 \$ dans vos produits d'épargne et de placement. Pour en savoir plus, notamment sur les produits d'épargne et de placement admissibles, consultez la section Modalités de remboursement des frais du Compte Intelli CIBC Plus.
- Comprend un compte de carte de crédit CIBC admissible ainsi qu'un remboursement des frais annuels pour le titulaire de carte principal et jusqu'à trois usagers autorisés⁴. Pour en savoir plus, consultez la section « Intelli CIBC Plus – Modalités relatives au remboursement des frais annuels de carte de crédit » ci-dessous.
- Retraits illimités aux guichets automatiques bancaires autres que ceux de la Banque CIBC au Canada, aux États-Unis et à l'étranger^{8,12}
- Nombre illimité d'opérations de Virement *Interac*^{MD} incluses
- Consultation de chèques en ligne sans frais incluse
- Mandats et traites bancaires inclus
- Oppositions à des paiements (ne peuvent être effectuées que sur des chèques et des paiements préautorisés⁵)
- Aucuns frais d'administration annuels sur le REER – Fonds mutuels CIBC[■]
- Chèques personnalisés inclus
- Si vous présentez une demande de **Service de Protection de découvert CIBC⁴ (SPDC)** et qu'elle est approuvée, les frais du SPDC ne sont pas applicables; cependant, vous devrez payer les intérêts sur toute somme à découvert dans votre compte. Consultez la section Service de Protection de découvert CIBC (SPDC) à la page 14 pour en savoir plus sur les coûts d'intérêt et les frais de dépassement de limite.

⁴ Ce compte ne produit pas d'intérêt.

[†] Des frais supplémentaires peuvent s'appliquer à la tenue de vos comptes ou si vous convertissez un compte en un autre compte. Consultez les pages 17 à 23 pour obtenir plus de précisions.

• Pour obtenir une définition du terme « opération » et d'autres renseignements importants, consultez la section Renseignements supplémentaires sur les comptes, à la page 13. Toute opération gratuite ou inutilisée ne peut être reportée pour utilisation dans les mois à venir.

Tenue de compte :

- Tenue de compte sans frais, y compris l'option de tenue de dossiers électroniques²
- Relevé provisoire – 4,50 \$ chacun

Modalités de remboursement des frais du Compte Intelli CIBC Plus

Nous rembourserons automatiquement les frais de compte mensuels du mois où vous ouvrez ou convertissez votre premier Compte Intelli CIBC Plus, ainsi que ceux des deux mois suivants, même si vous ne respectez pas les conditions d'admissibilité durant cette période de trois mois. Ce remboursement des frais pendant trois mois ne peut pas être appliqué à aucun autre Compte Intelli CIBC Plus ouvert ultérieurement par vous seul ou conjointement.

Admissibilité

Pour profiter du remboursement des frais du Compte Intelli CIBC Plus, vous devez satisfaire aux conditions suivantes chaque mois :

- Votre Compte Intelli CIBC Plus doit être ouvert au moment où le remboursement des frais est accordé.
- Vous devez maintenir un solde d'au moins :
- 6 000 \$ dans votre Compte Intelli CIBC Plus à la fin de chaque jour du mois afin d'obtenir le remboursement des frais mensuels pour ce compte; ou
- 100 000 \$* dans des produits d'épargne et de placement (consultez la définition et le calcul ci-dessous) à la fin de chaque jour du mois afin d'obtenir le remboursement des frais mensuels d'un seul Compte Intelli CIBC Plus. Si vous êtes titulaire de plus d'un Compte Intelli CIBC Plus, la Banque CIBC déterminera celui pour lequel le remboursement des frais relatif au solde dans des produits d'épargne et de placement sera accordé. Ce remboursement remplacera tout autre rabais ou toute autre promotion sur ce compte.

Produits d'épargne et de placement

Les produits d'épargne et de placement correspondent aux produits enregistrés et non enregistrés suivants qui sont détenus à votre nom uniquement ou conjointement avec d'autres personnes :

- Comptes-chèques CIBC
- Comptes d'épargne CIBC
- Certificats de placement garanti (CPG) émis par la Banque CIBC, la Compagnie Trust CIBC et Hypothèques CIBC inc.
- Fonds mutuels CIBC
- Produits de dépôt et de placement personnels CIBC détenus auprès de Services de portefeuilles sous gestion CIBC (Placements CIBC inc.), de Services de portefeuille personnalisé CIBC, de Pro-Investisseurs^{MD} CIBC et de Service Investisseurs Impérial CIBC

Les produits suivants sont des exemples de produits qui ne sont pas considérés comme des produits d'épargne et de placement :

- Produits CIBC non personnels ou produits CIBC pour entreprises
- Carte prépayée Intelli CIBC Visa et carte prépayée de voyage Intelli CIBC Visa
- Produits de prêts de la Banque CIBC
- Produits de Simplii Financial
- Produits de CIBC Bank USA
- Produits de dépôt ou de placement détenus auprès de CIBC Mellon, de CIBC Wood Gundy, de Gestion privée de portefeuille CIBC, de Privabanque CIBC ou d'autres courtiers en placement (consultez l'exception ci-dessous pour les clients de Gestion privée de patrimoine)

Exception : Les clients de Gestion privée de patrimoine qui ont des actifs auprès de CIBC Wood Gundy, de Gestion privée de portefeuille CIBC ou de Privabanque CIBC sont réputés comme satisfaisant à l'exigence relative au solde des produits d'épargne et de placement, et ils obtiendront automatiquement le remboursement des frais mensuels d'un seul Compte Intelli CIBC Plus. Si un client est titulaire de plus d'un Compte Intelli CIBC Plus, la Banque CIBC déterminera celui pour lequel le remboursement des frais relatif au solde dans des produits d'épargne et de placement sera accordé.

Calcul des soldes des produits d'épargne et de placement

a) Période de calcul :

Le calcul des soldes quotidiens des produits d'épargne et de placement de chaque mois commence à compter du premier jour ouvrable du mois commun à toutes les provinces et à tous les territoires. Les dépôts et les autres crédits pourraient ne pas être portés à vos comptes d'épargne et de placement lors de jours non ouvrables (là où ces derniers sont observés); le cas échéant, ils ne seront pris en compte dans le calcul du solde quotidien qu'au moment de leur inscription.

Tout solde quotidien de produit d'épargne et de placement déjà calculé au cours du mois où un autre Compte Intelli CIBC Plus a été ouvert ou converti servira à déterminer si le client respecte l'exigence relative au solde minimum des produits d'épargne et de placement pour ce mois.

b) Comptes conjoints :

Le solde quotidien des produits d'épargne et de placement est calculé de façon distincte pour chaque titulaire de compte et comprend le solde des produits d'épargne et de placement détenus exclusivement par le titulaire de compte ainsi que le solde de ceux détenus conjointement avec une autre personne. Au moins l'un des titulaires doit respecter à **lui seul** l'exigence relative au solde mentionnée ci-dessus pour obtenir le remboursement des frais du Compte Intelli CIBC Plus. Par exemple, si vous avez un solde minimum de 40 000 \$ en produits d'épargne et de placement à la fin de chaque jour ouvrable du mois (y compris le solde de produits détenus conjointement avec une autre personne) et que l'autre titulaire de compte a un solde minimum de 80 000 \$ en produits d'épargne et de placement à la fin de chaque jour ouvrable du mois (y compris le solde de produits détenus conjointement avec une autre personne), cela signifie qu'aucun d'entre vous ne respecte l'exigence relative au solde et que les frais mensuels ne seront pas remboursés.

Avis important sur la protection des renseignements personnels des comptes conjoints Intelli CIBC Plus

Si vous détenez un compte conjoint Intelli CIBC Plus dont les frais sont remboursés parce que vous respectez l'exigence relative au solde des produits d'épargne et de placement que vous détenez individuellement ou avec une autre personne, l'autre titulaire de compte pourrait conclure que vous détenez au moins 100 000 \$ en produits d'épargne et de placement ou que vous avez d'autres produits auprès de la Banque CIBC.

Si vous ne souhaitez pas que les produits d'épargne et de placement que vous détenez conjointement avec d'autres personnes servent à établir votre admissibilité à un remboursement des frais mensuels, veuillez communiquer avec votre conseiller en centre bancaire CIBC pour que l'exigence relative au solde minimum de 100 000 \$ des produits d'épargne et de placement ne s'applique pas à votre Compte Intelli CIBC Plus.

Modalités générales

Les frais de compte mensuels peuvent être modifiés en tout temps. Le remboursement est appliqué à vos frais mensuels uniquement; il ne s'applique pas aux services supplémentaires ou aux autres frais de compte.

La Banque CIBC peut, en tout temps et sans préavis :

- modifier ou annuler le Compte Intelli CIBC Plus ou les produits d'épargne et de placement;
- changer le montant du remboursement;
- annuler le remboursement;
- modifier les présentes modalités.

À l'exception des modifications, les modalités applicables au Compte Intelli CIBC Plus et aux produits d'épargne et de placement que vous détenez demeurent pleinement en vigueur.

Intelli CIBC Plus – Modalités relatives au remboursement des frais annuels de carte de crédit

1. Chaque année, vous obtiendrez un remboursement des frais annuels d'un compte de carte de crédit admissible pour chaque Compte Intelli CIBC Plus si, au moment de la facturation des frais annuels, vous êtes titulaire d'un Compte Intelli Plus et d'un compte de carte de crédit CIBC et que ces deux comptes sont ouverts et en règle.
2. Les cartes de crédit admissibles sont les cartes de crédit personnelles CIBC assorties de frais annuels de 99 \$ ou plus pour le titulaire de carte principal. Le remboursement couvre la totalité des frais annuels pour le titulaire de carte principal et de ceux de trois usagers autorisés tout au plus, jusqu'à concurrence des frais annuels actuels les plus élevés que la Banque CIBC exige pour les cartes de crédit Visa Infinite*.
3. Si un titulaire de Compte Intelli Plus a plus d'un compte de carte de crédit admissible, nous appliquerons le remboursement d'abord au compte de carte de crédit qui bénéficiera du plus important remboursement, puis au premier compte de carte de crédit qui a été ouvert. Lorsque le remboursement est associé à un compte de carte de crédit, il y demeure associé tant et aussi longtemps que le compte sert à une carte de crédit admissible. Veuillez communiquer avec nous si vous souhaitez que nous appliquions le remboursement à un compte de carte de crédit en particulier.
4. Si vous êtes admissible au remboursement, le débit des frais annuels ainsi que leur remboursement figureront sur le relevé suivant votre admissibilité. Si vous avez déjà payé les frais annuels de l'année pour laquelle vous avez droit à un remboursement, nous vous rembourserons une somme proportionnelle au montant des frais annuels que vous avez déjà payé.
5. Si votre Compte Intelli Plus est fermé, nous facturerons les frais annuels ordinaires applicables à votre carte de crédit sur votre prochain relevé mensuel. S'il y a lieu, nous rembourserons également la portion non utilisée des frais annuels nets que vous avez déjà payés.
6. L'offre n'est pas cessible et ne peut être jumelée à aucune autre. L'offre peut être retirée ou modifiée en tout temps, sans préavis. La Banque CIBC peut, à son entière discrétion, annuler l'offre si elle juge que vous en abusez ou la trafiquez, ou que vous êtes engagé dans une activité suspecte ou frauduleuse.

* Aux fins de calcul du solde des produits d'épargne et de placement, les soldes en devises seront considérés comme étant en dollars canadiens et aucune conversion de devises ne sera appliquée.

Remarque concernant la fermeture du compte : Pour les clients qui choisissent de fermer leur Compte Intelli CIBC Plus, les frais annuels ordinaires s'appliqueront à la carte de crédit CIBC qu'ils auront choisie et à la carte supplémentaire. Les frais annuels ordinaires en vigueur applicables à ces cartes de crédit peuvent être obtenus en ligne sur le site cibc.com/francais, en appelant Services bancaires téléphoniques CIBC au **1 800 465-CIBC (2422)** ou en en faisant la demande dans tout centre bancaire CIBC. Ces frais seront portés automatiquement au compte de votre carte de crédit sur le premier ou le deuxième relevé suivant la fermeture de votre Compte Intelli CIBC Plus.

De plus, dans le cas des clients qui choisissent de fermer leur Compte Intelli CIBC Plus, les frais d'administration annuels ordinaires sur leur REER – Fonds mutuels CIBC, qui figurent dans le prospectus simplifié des fonds[■], s'appliqueront. Après la fermeture du Compte Intelli CIBC Plus, les frais d'administration annuels seront rétablis pour le compte enregistré de Fonds mutuels CIBC.

Compte personnel en dollars US CIBC

Idéal pour les personnes recevant des fonds en dollars US ou voyageant aux États-Unis et souhaitant épargner en dollars US.

Vue d'ensemble[†] :

- Intérêt calculé quotidiennement sur le solde de clôture et versé mensuellement
- Frais de 0,75 \$ US par opération[♦] (tous les frais applicables à ce compte sont imputés en dollars US)
- Dépôt de dollars US à tout guichet automatique bancaire CIBC au Canada
- Virement de fonds entre des Comptes personnels en dollars US CIBC à tout guichet automatique bancaire CIBC au Canada
- Retrait de fonds en dollars US à tout guichet automatique bancaire CIBC permettant le retrait de devises américaines au Canada
- Chèques personnalisés offerts

Tenue de compte :

- Tenue de dossiers électroniques sans frais²
- Relevé mensuel – 2,25 \$ US par mois
- Relevé trimestriel – 0,75 \$ US par mois
- Relevé provisoire – 5,00 \$ US chacun

Remarque concernant les chèques : Il est possible de tirer des chèques sur un Compte personnel en dollars US. Les frais d'opération indiqués s'appliquent aux chèques tirés en devise américaine seulement. Si un bénéficiaire négocie un chèque en dollars américains commandé avant décembre 2011 à une institution financière située à l'extérieur du Canada, cette institution peut refuser le chèque ou déduire des frais importants de la valeur nominale du chèque.

Remarque concernant les dépôts en dollars canadiens : Si des fonds en dollars canadiens sont déposés dans ce compte, le taux de change utilisé est le taux en vigueur au moment où l'opération est traitée.

Avantage CIBCMC[®] pour les jeunes

Toute personne de 18 ans ou moins peut bénéficier des opérations[♦] sans frais, des opérations de Virement *Interac* sans frais et du taux d'intérêt avantageux pour les jeunes du Compte Croissance supérieure CIBC. La tenue de compte sans frais est offerte, y compris la tenue de dossiers électroniques², le relevé mensuel ou le relevé mensuel avec chèques reproduits par imagerie³.

Remarque : Pour pouvoir profiter de nos avantages pour les jeunes, vous devrez nous fournir votre date de naissance. Lorsque vous atteignez l'âge de 19 ans, votre compte n'est plus admissible au taux d'intérêt privilégié pour les jeunes et les frais habituels s'appliquent automatiquement. Cela signifie que des frais seront portés à votre compte pour chaque opération[♦] et pour les options de tenue de compte autres que les relevés électroniques². Avant votre 19^e anniversaire, passez dans un centre bancaire CIBC pour discuter du compte bancaire qui répond le mieux à vos besoins.

Programme Intelli CIBCMC[®] pour étudiants

Les étudiants qui fréquentent à temps plein un collège, une université ou un cégep peuvent bénéficier d'une exonération des frais mensuels et d'un nombre illimité d'opérations[♦] et d'opérations de Virement *Interac* sur le Compte Intelli CIBC jusqu'à ce qu'ils obtiennent leur diplôme (maximum de 4 ans), puis pendant 6 mois après l'obtention de leur diplôme. La tenue de compte et la consultation de chèques en ligne sans frais sont offertes, y compris la tenue de dossiers électroniques², le relevé mensuel ou le relevé mensuel avec chèques reproduits par imagerie³.

[†] Des frais supplémentaires peuvent s'appliquer à la tenue de vos comptes ou si vous convertissez un compte en un autre compte. Consultez les pages 17 à 23 pour obtenir plus de précisions.

[♦] Pour obtenir une définition du terme « opération » et d'autres renseignements importants, consultez la section Renseignements supplémentaires sur les comptes, à la page 13. Toute opération gratuite ou inutilisée ne peut être reportée pour utilisation dans les mois à venir.

Remarque : Pour profiter des avantages du Programme Intelli CIBC pour étudiants, vous devrez nous présenter votre carte d'étudiant de l'année en cours et une copie de votre confirmation d'inscription, afin de nous prouver que vous êtes bien inscrit à temps plein à un programme d'études admissible de niveau postsecondaire (collège, université ou cégep). Votre rabais sera en vigueur jusqu'à concurrence de 4 ans (plus une période supplémentaire de 6 mois après l'obtention de votre diplôme) à compter de votre date d'inscription au programme d'études (et en fonction de la date prévue d'obtention du diplôme ou de la durée du programme). Par la suite, vous devrez faire une nouvelle demande, toujours accompagnée d'une preuve de votre inscription.

Programme Intelli CIBC^{MC} pour les aînés

Les clients de 65 ans et plus seront automatiquement inscrits au Programme Intelli CIBC pour les aînés afin qu'ils puissent bénéficier des avantages applicables à leur compte actuel ou à leur nouveau compte admissible :

- Réduction des frais mensuels ou des frais d'opération pour certains comptes bancaires
- Traités bancaires et mandats sans frais*
- Remise de 5,00 \$ sur les frais de location annuels d'un coffret de sûreté (peu importe les dimensions)

Compte Intelli CIBC

Principaux avantages	<ul style="list-style-type: none"> • Réduction des frais mensuels de 4,95 \$, c'est-à-dire : <ul style="list-style-type: none"> – Aucuns frais mensuels jusqu'à 12 opérations, 1,25 \$ pour chaque opération supplémentaire au-delà de 12 opérations, jusqu'à un maximum de 10,00 \$ pour un nombre illimité d'opérations♦ • Nombre illimité d'opérations de Virement <i>Interac</i>¹ et consultation de chèques en ligne incluses
Tenue de compte	<ul style="list-style-type: none"> • Option de tenue de dossiers électroniques² sans frais • Les frais habituels s'appliquent aux autres options de tenue de compte

Compte Intelli CIBC Plus

Principaux avantages	<ul style="list-style-type: none"> • Réduction des frais mensuels de 4,95 \$ • Nombre illimité d'opérations de Virement <i>Interac</i>¹ et consultation de chèques en ligne incluses
Tenue de compte	<ul style="list-style-type: none"> • Tenue de dossiers électroniques² et autres options de tenue de compte sans frais

Compte-chèques Accès quotidien CIBC

Principaux avantages	<ul style="list-style-type: none"> • Réduction des frais mensuels de 3,90 \$ • Consultation de chèques en ligne sans frais
Tenue de compte	<ul style="list-style-type: none"> • Tenue de dossiers électroniques², tenue de compte avec relevé mensuel ou trimestriel, ou relevé mensuel avec chèques reproduits par imagerie³ sans frais • Les frais habituels s'appliquent aux autres options de tenue de compte

Compte Croissance supérieure CIBC

Principaux avantages	<ul style="list-style-type: none"> • 2 opérations par mois sans frais • Consultation de chèques en ligne sans frais
Tenue de compte	<ul style="list-style-type: none"> • Tenue de dossiers électroniques² et autres options de tenue de compte sans frais

Compte personnel en dollars US CIBC

Principaux avantages	<ul style="list-style-type: none"> • 2 opérations par mois sans frais
Tenue de compte	<ul style="list-style-type: none"> • Tenue de dossiers électroniques² et autres options de tenue de compte sans frais

Compte-chèques Accès quotidien CIBC avec suppression des frais mensuels pour les bénéficiaires d'un REEI

Les frais mensuels du Compte-chèques Accès quotidien CIBC sont supprimés et la consultation de chèques en ligne est gratuite pour les bénéficiaires admissibles d'un régime enregistré d'épargne-invalidité (REEI). Des options de tenue de compte sans frais sont offertes, y compris la tenue de dossiers électroniques², le relevé mensuel ou le relevé mensuel avec chèques reproduits par imagerie³.

Remarque : Pour profiter de la suppression des frais mensuels, vous devrez fournir une preuve de votre admissibilité au REEI. Tous les autres frais habituels liés au compte s'appliqueront.

¹ Des frais supplémentaires peuvent s'appliquer à la tenue de vos comptes ou si vous convertissez un compte en un autre compte. Consultez les pages 17 à 23 pour obtenir plus de précisions.

♦ Pour obtenir une définition du terme « opération » et d'autres renseignements importants, consultez la section Renseignements supplémentaires sur les comptes, à la page 13. Toute opération gratuite ou inutilisée ne peut être reportée pour utilisation dans les mois à venir.

* Des frais d'opération peuvent s'appliquer.

Opérations :

On entend par « opération » les chèques, les retraits, les virements, les paiements préautorisés, les paiements de facture (y compris des cartes de crédit CIBC et des marges de crédit personnelles CIBC) et les achats par carte de débit. Pour les Comptes d'épargne cyberAvantage CIBC, le terme « opération » n'englobe pas les virements vers vos autres comptes bancaires CIBC par l'intermédiaire de Services bancaires CIBC en direct^{MD}, de Services bancaires mobiles CIBC^{MD}, de Services bancaires téléphoniques CIBC et des guichets automatiques bancaires CIBC au Canada. Pour tous les comptes, les virements à un prêt (à l'exception des marges de crédit personnelles CIBC), à un prêt hypothécaire ou à un compte de placement (enregistré et non enregistré) de marque CIBC[®] sont sans frais.

D'autres frais (en plus des frais d'opération, s'il y a lieu) s'appliquent notamment aux :

- Retraits aux guichets automatiques autres que ceux de la Banque CIBC (remboursement applicable au Compte Intelli CIBC Plus^{8,12})
- Opérations de Virement *Interac* (consultez les pages 17 et 18). Les frais applicables aux opérations de Virement *Interac* sont annulés dans le cas du Compte Intelli CIBC, du Compte Intelli CIBC Plus et des comptes assortis de l'Avantage CIBC pour les jeunes, du Programme Intelli CIBC pour étudiants, du Programme Intelli CIBC pour les aînés (pour le Compte Intelli CIBC) et de l'Avantage CIBC pour les étudiants (pour le Compte-chèques Accès quotidien CIBC).
- Opérations en devise (y compris les chèques libellés dans une monnaie autre que celle du compte) (consultez les pages 19 et 20)

Relevés :

Relevé en braille ou en gros caractères sans frais sur demande

Services bancaires aux titulaires de cartes CIBC

Grâce aux Services bancaires aux titulaires de cartes CIBC (auparavant appelés Services bancaires pratiques CIBC), vous pouvez effectuer vos opérations bancaires courantes 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, par l'intermédiaire des guichets automatiques bancaires CIBC au Canada, de Services bancaires mobiles CIBC et de Services bancaires téléphoniques CIBC. Vous pouvez parler à un représentant en services financiers CIBC en tout temps en composant le **1 800 465-CIBC (2422)**.

Cartes de débit CIBC :

À l'ouverture de votre compte, vous recevrez une carte de débit CIBC, que vous pouvez utiliser pour accéder à votre compte. Votre carte de débit CIBC offre une protection accrue grâce à la technologie de la carte à puce et à la surveillance active de la fraude.

Pour en savoir plus sur les cartes de débit CIBC, notamment sur leurs caractéristiques et sur la façon de protéger la vôtre, consultez la brochure « Commodité et sécurité pour vos opérations bancaires courantes », que vous pouvez vous procurer dans un centre bancaire CIBC ou en appelant les services bancaires téléphoniques au **1 800 465-CIBC (2422)**.

Service de Protection de découvert CIBC (SPDC)

Mettez-vous à l'abri des manques de fonds temporaires imprévus avec le Service de Protection de découvert CIBC. Ce service est offert pour la plupart des comptes bancaires personnels en dollars canadiens sous réserve de l'approbation du crédit. Il s'agit d'un moyen de se protéger en cas de découvert.

Deux options sont offertes pour les frais de découvert liés au SPDC. Elles ne s'appliquent pas au Compte Intelli CIBC Plus.

Frais à l'utilisation :

Des frais de 5,00 \$ sont portés à votre compte chaque jour ouvrable où vous créez ou augmentez un découvert (selon le solde de fin de journée). Vous payez aussi de l'intérêt sur le montant du découvert en cours. Vous n'avez aucuns frais à payer tant que votre compte n'est pas à découvert.

Frais mensuels fixes :

Des frais mensuels fixes de 4,00 \$ sont portés à votre compte à la fin de chaque mois, que votre compte ait été ou non à découvert et, s'il l'a été, peu importe combien de fois c'est arrivé. Si un découvert est créé, vous payez aussi de l'intérêt sur le montant du découvert en cours.

À l'heure actuelle, le taux de la Banque CIBC applicable aux découverts est de 21 % par année; ce taux peut varier à l'occasion. L'intérêt sera calculé et porté au débit de votre compte chaque mois en fonction du solde quotidien final du découvert de votre compte pendant le mois civil. L'intérêt au taux établi par la Banque CIBC s'applique avant que votre dette devienne exigible et après qu'elle le sera devenue, avant que l'AJout à l'Entente relative au Service de Protection de découvert CIBC soit résilié et après qu'il l'aura été, et avant qu'un jugement de la cour soit obtenu contre vous et après qu'il l'aura été.

Si vous avez choisi le SPDC, que vous atteignez (ou dépassez) votre limite de découvert et que la Banque CIBC choisit de traiter un débit qui entraîne un découvert dans votre compte ou encore le dépassement (ou un dépassement supplémentaire) de votre limite de découvert (selon le solde de fin de journée), vous paierez à la Banque CIBC des frais de 5,00 \$, ainsi que l'intérêt sur la dette, au taux d'intérêt sur découvert courant de la Banque CIBC, en plus des frais de découvert applicables à votre compte. Si la Banque CIBC choisit d'autoriser un ou plusieurs débits de cette nature, elle ne sera aucunement tenue de le faire de nouveau par la suite.

Si vous n'êtes pas couvert par le Service de Protection de découvert CIBC et que la Banque CIBC choisit de traiter un débit qui entraîne un découvert dans votre compte (selon le solde de fin de journée), vous paierez à la Banque CIBC des frais de 5,00 \$, ainsi que l'intérêt sur la dette, au taux d'intérêt sur découvert courant de la Banque CIBC. Si la Banque CIBC choisit d'autoriser un ou plusieurs débits de cette nature, elle ne sera aucunement tenue de le faire de nouveau par la suite.

Gestion de vos opérations bancaires courantes

Une fois que vous aurez en main votre carte de débit CIBC, vous pourrez avoir aisément accès à votre argent pour faire ce que vous voulez, comme payer des factures, régler des achats, virer des fonds entre comptes et plus encore.

Dépôts directs :

- Les dépôts réguliers, comme votre paie, les chèques gouvernementaux ou les versements de revenu de placement, peuvent être versés directement dans votre compte.
- Vous pouvez accéder immédiatement à vos fonds, qui ne font l'objet d'aucune retenue; consultez notre politique de retenue de fonds sur les chèques déposés à la page 27.

Paielements de facture :

- Enregistrez vos factures une fois, puis payez-les facilement, rapidement et en toute commodité.
- Payez-les en ligne, par téléphone ou à un guichet automatique bancaire CIBC au Canada.
- Vous obtiendrez, pour vos dossiers, un numéro de confirmation pour chaque paiement.

Paielements préautorisés :

Vous pouvez faire en sorte que vos factures soient payées automatiquement à temps. Il vous suffit d'observer la marche à suivre ci-dessous :

- Communiquez avec la société (services publics, câblodistributeur, compagnie d'assurance, etc.).
- Avisez-la que vous voulez mettre en place des paiements préautorisés.
- Remplissez la formule de paiements préautorisés.
- Ayez à portée de la main vos renseignements bancaires de base ou, si vous avez une Carte de débit Avantage^{MD} CIBC, les renseignements sur votre carte de débit (ou vous pourriez avoir à fournir un chèque annulé).

Virement *Interac*

Envoi de fonds :

Vous pouvez envoyer des fonds à toute personne ayant un compte bancaire personnel en dollars canadiens par l'intermédiaire de Services bancaires CIBC en direct ou de Services bancaires mobiles CIBC.

Dépôt automatique :

L'inscription à cette fonction permet le dépôt automatique des fonds envoyés par Virement *Interac* directement dans votre compte bancaire sans avoir à répondre à une question de sécurité.

Demande de fonds :

Cette fonction permet de demander de l'argent à une autre personne au moyen de Virement *Interac*.

- C'est rapide, facile et sûr.
- Vous n'avez besoin que de l'adresse de courriel de cette autre personne.
- Pour en savoir plus, visitez le site cibc.com/francais.

postel^{MD} :

Le service postal vous permet de consulter des factures par l'intermédiaire de Services bancaires CIBC en direct et de Services bancaires mobiles CIBC en toute sécurité et commodité, sans frais supplémentaires.

Vous pouvez :

- choisir d'être informé par courriel de l'arrivée d'une nouvelle facture dans votre boîte de réception postal;
- consulter, régler et imprimer vos factures en vous inscrivant à postal par l'intermédiaire de Services bancaires CIBC en direct.

Services bancaires personnels et frais

Les frais et les services ci-dessous peuvent ne pas être inclus dans vos frais mensuels des comptes ou des opérations, être ajoutés aux frais d'opération applicables et être pris en compte dans toute limite d'opérations mensuelle applicable à votre compte. Consultez les caractéristiques de votre compte pour

des renseignements détaillés. Tous les frais ont trait à des comptes personnels et, sauf avis contraire, sont facturés en dollars canadiens, sauf dans le cas de comptes en dollars américains, pour lesquels ils sont facturés dans cette devise.

Service

Retraits à des guichets automatiques bancaires CIBC Bank USA

Retraits à des guichets automatiques bancaires autres que ceux de la Banque CIBC

- Au Canada (réseau *Interac*)
- Aux États-Unis (réseaux Plus[†] et Visa[†])
- Dans les autres pays (réseaux Plus et Visa ou autres réseaux offerts)

Achats par débit (et retours d'articles ou crédits) faits auprès de marchands et retraits à des institutions financières situés à l'extérieur du Canada effectués au moyen d'une Carte de débit Avantage CIBC

- En dollars américains ou dans une autre devise

Traites bancaires ou mandats

- Dollars canadiens
- Dollars américains
- Autre devise

Demande de remplacement de traite bancaire ou de mandat

- En dollars canadiens
- En dollars américains ou dans une autre devise

Remarque : Certaines conditions s'appliquent. Renseignez-vous auprès d'un conseiller CIBC.

Chèques-guichet

Lorsque vous tirez un chèque qui n'est pas codé à l'encre magnétique pour votre compte :

- Dollars canadiens
- Dollars américains

Consultation de chèques en ligne

- Consultation d'images de chèques en ligne

Chèques personnalisés

Virement *Interac*

- Envoi d'une opération de Virement *Interac*
- Envoi d'une Demande de fonds (frais imputés par demande, uniquement à la réception des fonds demandés)
- Réception d'une opération de Virement *Interac* ou exécution d'une Demande de fonds

Chèque ou paiement préautorisé sans provision refusé

Recherche et copie d'un chèque ou d'autres effets par l'intermédiaire des services bancaires téléphoniques ou en centre bancaire

Remarque : Les avis de débit ne sont pas retournés.

Opposition à un paiement

- Chèques ou paiements préautorisés⁵ – renseignements complets
- Chèques ou paiements préautorisés⁵ – certains renseignements manquants
- Sur une opération de Virement *Interac*

Paiements par câble

Paiements par câble sortants

- 10 000 \$ ou moins
- De 10 000,01 \$ à 50 000 \$
- Plus de 50 000 \$

Paiements par câble entrants

- Dollars canadiens et américains
- Autres devises

Frais par effet

- Aucuns frais d'opération au guichet automatique bancaire[†]; frais d'administration supplémentaires de 2,5 %⁸

- 2,00 \$ chacun[†]
- 3,00 \$ chacun[†], plus frais d'administration de 2,5 %⁸
- 5,00 \$ chacun[†], plus frais d'administration de 2,5 %⁸

- Frais d'administration supplémentaires de 2,5 %⁸

- 7,50[†]
- 7,50 \$ CAN[†]
- 7,50 \$ CAN[†]

- Aucuns frais
- 25,00 \$

- 5,00 \$[†]
- 0,05 % de la valeur nominale (de 5,00 \$ US min. à 100,00 \$ US max.)[†]

- 1,50 \$ par effet consulté (sans frais pour les comptes assortis de la tenue de dossiers électroniques², le Compte-chèques Accès quotidien CIBC, le Compte Intelli CIBC, le Compte Intelli CIBC Plus et le Compte Croissance supérieure CIBC)

Les frais varient selon le style de chèques et la quantité⁸

- 1,50 \$[†]. Les frais applicables aux opérations de Virement *Interac* sont annulés dans le cas du Compte Intelli CIBC, du Compte Intelli CIBC Plus et des comptes assortis de l'Avantage CIBC pour les jeunes, du Programme Intelli CIBC pour étudiants, du Programme Intelli CIBC pour les aînés (pour le Compte Intelli CIBC) et de l'Avantage CIBC pour les étudiants (pour le Compte-chèques Accès quotidien CIBC).
- Sans frais⁹

- 45,00 \$ chacun[†]

- 5,00 \$ par effet

- 12,50 \$ par demande
- 20,00 \$ par demande
- 3,50 \$ par demande

- 30,00 \$ par paiement¹⁰
- 50,00 \$ par paiement¹⁰
- 80,00 \$ par paiement¹⁰

Remarque : Les frais des paiements par câble sortants seront facturés en dollars canadiens. Pour les paiements par câble provenant de comptes en devises (y compris les comptes en dollars américains), des frais équivalents seront facturés dans la devise du compte suivant un taux de change établi par la Banque CIBC à une date que la Banque CIBC aura déterminée.

- 15,00 \$ par paiement¹⁰ (frais facturés dans la même devise que le paiement entrant et prélevés de celui-ci)
- 15,00 \$ CAN par paiement¹⁰ (frais facturés dans la devise du paiement entrant suivant un taux de change établi par la Banque CIBC à une date que la Banque CIBC aura déterminée et prélevés de ce paiement)

[†] En plus des frais d'opération (le cas échéant).

Services bancaires personnels et frais

Les frais et les services ci-dessous peuvent ne pas être inclus dans vos frais mensuels des comptes ou des opérations, être ajoutés aux frais d'opération applicables et être pris en compte dans toute limite d'opérations mensuelle applicable à votre compte. Consultez les caractéristiques de votre compte pour

des renseignements détaillés. Tous les frais ont trait à des comptes personnels et, sauf avis contraire, sont facturés en dollars canadiens, sauf dans le cas de comptes en dollars américains, pour lesquels ils sont facturés dans cette devise.

Service

Frais de paiement par câble retourné

Recherche de paiements par câble

- Révocation
- Recherche
- Modification[§]

Paiements intersuccursales (entre centres bancaires CIBC du Canada)

- 10 000 \$ ou moins
- De 10 000,01 \$ à 25 000 \$
- De 25 000,01 \$ à 100 000 \$
- Plus de 100 000 \$

Fermeture du compte à votre demande

- Compte fermé dans les 90 jours suivant son ouverture

Transfert de compte à une autre institution financière

- Transfert du compte bancaire d'un client (au moyen d'une formule de transfert du solde du compte)
- Transfert d'un REER CIBC, d'un FERR CIBC, d'un FRV – Compte d'épargne à intérêt quotidien CIBC ou d'un CPG CIBC
- Transfert d'un Compte d'épargne Avantage fiscal CELI CIBC^{MD} ou d'un CPG CIBC

Frais de recherche de compte

- Recherche sur des comptes de personnes décédées ou frappées d'incapacité
- Lettre confirmant le solde du compte, l'intérêt, etc., sur demande

Effets en recouvrement

Effets sortants en dollars CAN à l'intérieur du Canada

- Jusqu'à 5 000 \$
- Plus de 5 000 \$

Effets sortants en dollars CAN à l'extérieur du Canada

Effets sortants en dollars US ou libellés dans d'autres devises, à l'intérieur ou à l'extérieur du Canada

Remarque : La Banque CIBC peut appliquer des frais aux effets de recouvrement entrants provenant d'autres institutions financières, et ces dernières peuvent transmettre ces frais à leur client.

Chèques libellés dans une devise autre que celle du compte

Option de tenue de compte avec livret (n'est plus offerte) pour les comptes Copie de relevé

Frais par effet

- 35,00 \$ par paiement¹⁰

Les frais de paiements par câble retournés sont déduits du paiement entrant avant que les fonds ne soient déposés dans le compte.

- 35,00 \$ par enquête¹⁰
- 35,00 \$ par enquête¹⁰
- 35,00 \$ par enquête¹⁰

- 15,00 \$ par paiement
- 30,00 \$ par paiement
- 60,00 \$ par paiement
- 100,00 \$ par paiement

Remarque : Des frais supplémentaires peuvent s'appliquer.

- 20,00 \$ par compte (ces frais ne s'appliquent pas si les fonds sont transférés vers un autre produit de marque CIBC[®])

- 19,50 \$ par compte

- 100,00 \$ par transfert

- 100,00 \$ par transfert

- 6,50 \$ par nom et par centre bancaire (minimum de 22,00 \$ plus taxes en vigueur)
- 16,50 \$ par compte (taxes applicables en sus)

- 15,00 \$ chacun
- 3/20 de 1 % de la valeur de l'effet (minimum de 25,00 \$ chacun)

- 1/5 de 1 % de la valeur de l'effet (minimum de 30,00 \$ chacun et maximum de 150,00 \$ chacun*)

- 1/5 de 1 % de la valeur de l'effet (minimum de 30,00 \$ chacun et maximum de 150,00 \$ chacun*)

Remarque : D'autres institutions financières peuvent prélever des frais supplémentaires sur les effets sortants.

* Des frais supplémentaires peuvent s'appliquer.

- 20,00 \$[‡] par chèque

- 2,50 \$ par mois
- 5,00 \$ par relevé

[§] Des frais de modification des paiements par câble peuvent s'appliquer aux paiements par câble entrants et sortants.

[‡] En plus des frais d'opération (le cas échéant).

Services bancaires personnels et frais

Les frais ci-dessous sont facturés en dollars canadiens, sauf indication contraire.

Coffrets de sûreté

Les coffrets de sûreté sont offerts en différentes tailles et à divers coûts. Le tableau ci-dessous présente les coffrets les plus courants en donnant leurs dimensions approximatives. Les frais de location doivent toujours être payés à l'avance.

Dimensions du coffret	Frais annuels**
4 cm sur 13 cm sur 61 cm	55,00 \$
6 cm sur 13 cm sur 61 cm	75,00 \$
8 cm sur 13 cm sur 61 cm	80,00 \$
13 cm sur 13 cm sur 61 cm	135,00 \$
6 cm sur 26 cm sur 61 cm	150,00 \$
13 cm sur 26 cm sur 61 cm	300,00 \$
25 cm sur 26 cm sur 61 cm	350,00 \$

** Plus les taxes applicables.

Remarque : Pour connaître les frais applicables aux autres formats de coffrets de sûreté, consultez votre centre bancaire ou votre conseiller CIBC.

Fermeture de coffrets de sûreté

Si, au cours de l'année où vous avez pris en location votre coffret, vous décidez d'annuler celle-ci, la Banque CIBC vous en remboursera les frais de location en fonction du nombre de mois restant, jusqu'à concurrence de 6 mois.

Si votre coffret est fermé après la première année complète, la Banque CIBC remboursera les frais de location au prorata des mois restants de la durée.

Services de remplacement**

Remplacement des clés perdues	15,00 \$ par clé
Perçage du coffret et remplacement des clés perdues	100,00 \$

** Les frais seront facturés en dollars canadiens. Plus les taxes applicables.

Comptes dormants (inactifs)

Le Compte Intelli CIBC Plus et tout compte productif d'intérêt sont considérés comme dormants si aucune opération n'y a été effectuée pendant une période de 12 mois. Un compte non productif d'intérêt, y compris le Compte-chèques Accès quotidien CIBC et le Compte Intelli CIBC (mais excluant le Compte Intelli CIBC Plus), est considéré comme dormant si aucune opération n'y a été effectuée pendant une période de 6 mois. Les comptes dormants assortis de relevés mensuels seront désormais assortis de relevés trimestriels.

État du compte	Frais**
Dormant pendant 2, 3 ou 4 ans	20,00 \$
Dormant pendant 5, 6, 7 ou 8 ans	30,00 \$
Dormant pendant 9 ans	40,00 \$

** Ou le solde du compte, si celui-ci est inférieur aux frais indiqués.

Remarque : Les frais des comptes en dollars américains sont facturés en dollars américains. Au bout de 10 ans, si le compte est toujours dormant, le solde en dollars canadiens est transféré à la Banque du Canada.

Pour activer un compte dormant, vous pouvez :

- effectuer un dépôt, un retrait, un virement ou un paiement de facture dans n'importe quel centre bancaire CIBC ou à tout guichet automatique bancaire CIBC au Canada* ; ou
- déposer un chèque au moyen de votre appareil mobile grâce au Dépôt électronique CIBC^{MD} ; ou
- effectuer un retrait à tout autre guichet automatique bancaire affichant le logo *Interac*, *Visa* ou *Plus** ; ou
- effectuer un achat par carte de débit* ; ou
- appeler Services bancaires téléphoniques CIBC au 1 800 465-CIBC (2422).

Services offerts aux titulaires de comptes bancaires autres que de la Banque CIBC

Négociation par un centre bancaire d'un chèque CIBC pour une personne n'ayant pas de compte bancaire à la Banque CIBC – 5,00 \$ chacun.

Remarque : Les frais ne s'appliquent pas au paiement des remises du gouvernement du Canada ou à l'encaissement des chèques émis par le gouvernement du Canada. Consultez la page 26 pour obtenir de l'information sur la façon d'encaisser des chèques du gouvernement du Canada.

Conversion de compte

Les dispositions suivantes s'appliquent si vous changez de type de compte avant la fin du dernier jour ouvrable du mois.

Si votre nouveau compte comporte une tarification différente, toutes les opérations effectuées au cours de ce mois (y compris celles qui auront été faites avant le changement) seront assujetties, à la fin du mois, à la tarification de votre nouveau compte. Cependant, les frais qui auront déjà été payés ou déduits de votre compte au cours du mois (pour des mandats, par exemple) ne seront pas remboursés à la conversion.

Si votre nouveau compte est assorti de modalités différentes en ce qui a trait au taux d'intérêt, celui-ci sera calculé jusqu'à la veille de la conversion et versé conformément aux modalités applicables à l'ancien compte; il sera ensuite calculé à partir du jour de l'entrée en vigueur de la conversion et versé conformément aux modalités applicables au nouveau compte.

* Des frais d'opération peuvent s'appliquer.

Comptes qui ne sont plus offerts

Frais applicables aux comptes suivants :

- Compte de chèques personnel CIBC^Δ
- Compte-chèques Accès quotidien Plus CIBC^{MD,Δ}
- Compte Exemption^{MD} CIBC
- Compte chèques-épargne CIBC¹¹

Caractéristique†	Compte de chèques personnel CIBC	Compte-chèques Accès quotidien Plus CIBC	Compte Exemption CIBC	Compte chèques-épargne CIBC
Opérations*	1,25 \$ chacune [°] Remarque : Si vous maintenez un solde minimum de fin de journée de 1 500 \$ dans ce compte chaque jour durant le mois, nous supprimerons les frais d'opération ¹² (les frais admissibles à cette exonération sont indiqués par le symbole ◊ dans le tableau ci-dessous).	9,95 \$ par mois pour 25 opérations au maximum 1,25 \$ par opération à partir de la vingt-sixième	3,90 \$ par mois pour 10 opérations au maximum [°] 1,25 \$ par opération à partir de la onzième [°] Remarque : Si vous maintenez un solde minimum de fin de journée de 1 500 \$ dans ce compte chaque jour durant le mois, nous supprimerons les frais d'opération ¹² et les frais mensuels (les frais admissibles à cette exonération sont indiqués par le symbole ◊ dans le tableau ci-dessous).	1,25 \$ chacune [°] Remarque : Si vous maintenez un solde minimum de fin de journée de 1 500 \$ dans ce compte chaque jour durant le mois, nous supprimerons les frais d'opération ¹² (les frais admissibles à cette exonération sont indiqués par le symbole ◊ dans le tableau ci-dessous).
Rabais sur les frais mensuels du Programme Intelli CIBC pour les aînés	Les clients de 65 ans ou plus seront automatiquement inscrits au Programme Intelli CIBC pour les aînés et recevront une réduction des frais mensuels de 4,00 \$.		Les clients de 65 ans ou plus seront automatiquement inscrits au Programme Intelli CIBC pour les aînés et recevront une réduction des frais mensuels de 3,90 \$.	S. O.
Tenue de compte :				
Tenue de dossiers électroniques ²	Sans frais	Sans frais	Sans frais	Sans frais
Relevé mensuel	2,25 \$ par mois [°]	2,25 \$ par mois	2,25 \$ par mois [°]	2,25 \$ par mois [°]
Relevé trimestriel	0,75 \$ par mois [°]	0,75 \$ par mois	0,75 \$ par mois [°]	0,75 \$ par mois [°]
Option avec livret (n'est plus offerte)	2,50 \$ par mois [°]	2,50 \$ par mois	2,50 \$ par mois [°]	2,50 \$ par mois [°]
Relevé mensuel avec chèques reproduits par imagerie ³	2,75 \$ par mois	2,75 \$ par mois	2,75 \$ par mois	2,75 \$ par mois
Relevé provisoire	4,50 \$ chacun	4,50 \$ chacun	4,50 \$ chacun	4,50 \$ chacun

^Δ Ce compte ne produit pas d'intérêt.

[†] Des frais supplémentaires peuvent s'appliquer à la tenue de vos comptes ou si vous convertissez un compte en un autre compte. Consultez les pages 17 à 23 pour obtenir plus de précisions.

^{*} Pour obtenir une définition du terme « opération » et d'autres renseignements importants, consultez la section Renseignements supplémentaires sur les comptes, à la page 13. Toute opération gratuite ou inutilisée ne peut être reportée pour utilisation dans les mois à venir.

Comptes qui ne sont plus offerts (suite)

Si vous maintenez un solde minimum de fin de journée de 5 000 \$ dans ces comptes, chaque jour durant le mois, nous supprimerons les frais d'opération¹² (les frais admissibles à cette exonération sont indiqués par le symbole ◊ dans le tableau ci-dessous).

Caractéristique†	Frais	Frais du Programme Intelli CIBC pour les aînés
Opérations*	1,25 \$ chacune [◊]	Sans frais
Tenue de compte :		
Tenue de dossiers électroniques ²	Sans frais	Sans frais
Relevé mensuel	2,25 \$ par mois [◊]	Sans frais
Relevé trimestriel	0,75 \$ par mois [◊]	Sans frais
Option avec livret (n'est plus offerte)	2,50 \$ par mois [◊]	Sans frais
Relevé mensuel avec chèques reproduits par imagerie ³	2,75 \$ par mois	Sans frais
Relevé provisoire	4,50 \$ chacun	4,50 \$ chacun

Avantages qui ne sont plus offerts

Avantage CIBC 60 Plus^{MD}

Les clients inscrits au programme Avantage CIBC 60 Plus avant le 1^{er} septembre 2017 continueront d'être admissibles aux avantages suivants⁶ :

- Pour le Compte-chèques Accès quotidien CIBC, opérations◊ sans frais, exonération des frais mensuels, consultation de chèques en ligne sans frais et tenue de compte sans frais, y compris la tenue de dossiers électroniques², le relevé mensuel, le relevé trimestriel ou le relevé mensuel avec chèques reproduits par imagerie³
- Pour le Compte Croissance supérieure CIBC, deux opérations◊ sans frais par mois et consultation de chèques en ligne sans frais
- Pour le Compte personnel en dollars US CIBC, deux opérations◊ sans frais par mois
- Pour le Compte de chèques personnel CIBC, le Compte Exemption CIBC, le Compte Investissement CIBC, le Compte d'épargne à intérêt quotidien CIBC et le Compte d'épargne ordinaire CIBC, opérations◊ sans frais, exonération des frais mensuels et tenue de compte sans frais, y compris l'option de tenue de dossiers électroniques². Les avantages ne s'appliquent pas au Compte chèques-épargne CIBC ou au Compte-chèques Accès quotidien Plus CIBC. (Remarque : Ces comptes ne sont plus offerts.)
- Traités bancaires et mandats sans frais*
- Remise de 5,00 \$ sur les frais de location annuels d'un coffret de sûreté (peu importe les dimensions)

Pour tous les comptes : 4,50 \$ par relevé provisoire (5,00 \$ par relevé pour le Compte personnel en dollars US CIBC).

Frais applicables aux comptes suivants :

- Compte Investissement CIBC^{MD}
- Compte d'épargne à intérêt quotidien CIBC¹³
- Compte d'épargne ordinaire CIBC¹³

Avantage CIBC^{MC} pour les étudiants

Les étudiants qui fréquentent à temps plein un collège, une université ou un cégep qui se sont inscrits au programme Avantage CIBC pour les étudiants avant le 1^{er} septembre 2017 continueront d'être admissibles aux avantages suivants :

- Pour le Compte-chèques Accès quotidien CIBC, opérations◊ sans frais, exonération des frais mensuels, consultation de chèques en ligne sans frais, opérations de Virement *Interac* sans frais et tenue de compte sans frais, y compris la tenue de dossiers électroniques², le relevé mensuel ou le relevé mensuel avec chèques reproduits par imagerie³. Option avec livret (n'est plus offerte) au coût de 2,50 \$ par mois
- Pour le Compte de chèques personnel CIBC, le Compte chèques-épargne CIBC, le Compte Exemption CIBC, le Compte Investissement CIBC, le Compte d'épargne à intérêt quotidien CIBC et le Compte d'épargne ordinaire CIBC, opérations◊ sans frais, exonération des frais mensuels et tenue de compte sans frais, y compris la tenue de dossiers électroniques², le relevé mensuel ou le relevé trimestriel. Option avec livret (n'est plus offerte) au coût de 2,50 \$ par mois et option de relevé mensuel avec chèques reproduits par imagerie³ au coût de 2,75 \$ par mois. (Remarque : Ces comptes ne sont plus offerts.)

Pour tous les comptes : 4,50 \$ par relevé provisoire.

[†] Des frais supplémentaires peuvent s'appliquer à la tenue de vos comptes ou si vous convertissez un compte en un autre compte. Consultez les pages 17 à 23 pour obtenir plus de précisions.

• Pour obtenir une définition du terme « opération » et d'autres renseignements importants, consultez la section Renseignements supplémentaires sur les comptes, à la page 13. Toute opération gratuite ou inutilisée ne peut être reportée pour utilisation dans les mois à venir.

* Des frais d'opération peuvent s'appliquer.

Autres renseignements importants

Ouverture d'un compte bancaire personnel

Pour remplir une demande d'ouverture de compte bancaire personnel, vous devez fournir vos nom et date de naissance ainsi que vos profession et adresse, le cas échéant. De plus, vous devez présenter l'original d'une pièce d'identité avec photo délivrée par un gouvernement, valide et en bon état, figurant dans la liste des pièces d'identité acceptables ci-dessous.

Liste de pièces d'identité acceptables* :

- Permis de conduire délivré au Canada, qui peut être utilisé comme pièce d'identité en vertu de la loi provinciale. Au Québec, cette pièce peut être utilisée uniquement si vous consentez à la présenter comme pièce d'identité. En Colombie-Britannique, une carte BC Services peut indiquer qu'il s'agit d'une carte Services et d'un permis de conduire; la carte BC Services seule ou un permis de conduire de la Colombie-Britannique combiné à une carte BC Services sont acceptés.
- Passeport canadien
- Certificat de citoyenneté canadienne ou certificat de naturalisation, sous forme de carte, mais non d'émission commémorative
- Carte de résident permanent du Canada
- Certificat du statut d'Indien délivré par le gouvernement du Canada
- Carte d'assurance maladie provinciale ou territoriale qui peut être utilisée comme pièce d'identité en vertu de la loi provinciale. Cette pièce d'identité n'est pas valide en Ontario, au Manitoba ou à l'Île-du-Prince-Édouard. Au Québec, cette pièce peut être utilisée uniquement si vous consentez à la présenter comme pièce d'identité. En Colombie-Britannique, une carte BC Services peut indiquer qu'il s'agit d'une carte Services et d'un permis de conduire; la carte BC Services seule ou un permis de conduire de la Colombie-Britannique combiné à une carte BC Services sont acceptés.
- Document ou carte arborant votre photo et votre signature, émis par l'une des autorités suivantes ou ses successeurs : Insurance Corporation of British Columbia; Alberta Registries; Saskatchewan Government Insurance; Services Nouvelle-Écosse et Relations avec les municipalités; ministère des Transports et des Travaux publics de la province de l'Île-du-Prince-Édouard; Services Nouveau-Brunswick; ministère des Services gouvernementaux et des Terres de la province de Terre-Neuve-et-Labrador; ministère des Transports des Territoires du Nord-Ouest; ministère du Gouvernement communautaire et des Transports du territoire du Nunavut.

Remarque : Si vous ne pouvez fournir au moins une pièce d'identité de la liste des pièces d'identité acceptables ci-dessus, vous pouvez présenter, au choix :

- deux pièces d'identité de la liste A ci-dessous, ou
- une pièce d'identité de la liste A et une pièce d'identité de la liste B ci-dessous.

Votre compte pourra faire l'objet d'une réduction de la limite d'accès aux fonds déposés (voir définition à la page 29), et le Service de Protection de découvert CIBC ne pourra vous être offert.

Liste A

- Certificat de citoyenneté canadienne ou certificat de naturalisation, sous forme de document papier, mais non d'émission commémorative
- Formulaire IMM 1000, IMM 1442 ou IMM 5292 d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada
- Acte de naissance délivré au Canada
- Carte d'assurance sociale émise par le gouvernement du Canada
- Carte Sécurité de la vieillesse émise par le gouvernement du Canada avant le mois de janvier 2008, sur laquelle figurent votre nom et votre numéro d'assurance sociale. Au Québec, cette pièce peut être utilisée uniquement si vous consentez à la présenter comme pièce d'identité.

* Veuillez noter que d'autres pièces d'identité pourraient être acceptables; pour en savoir plus, communiquez avec le centre bancaire le plus près ou visitez le site cibc.com/pièces-identite.

Liste B

- Carte d'identité d'employé, émise par un employeur bien connu au sein de la communauté, avec photo
- Carte bancaire, carte de guichet automatique bancaire ou carte de client émise par un membre de Paiements Canada, sur laquelle figurent votre nom et votre signature
- Carte de crédit émise par un membre de Paiements Canada, sur laquelle figurent votre nom et votre signature
- Carte de l'Institut national canadien pour les aveugles (INCA) avec photo et signature
- Passeport étranger admissible

Vous pouvez aussi présenter une seule des pièces d'identité mentionnées dans la liste A, si votre identité peut être confirmée par un client solvable de la Banque CIBC ou par une personne de bonne réputation* dans la communauté où le centre bancaire est situé.

La Banque CIBC se réserve le droit de refuser d'ouvrir un compte si l'une ou plusieurs des situations suivantes s'appliquent à la personne demandant l'ouverture du compte :

- La Banque CIBC a des motifs valables de croire que le compte sera utilisé à des fins illégales ou frauduleuses;
- La personne a exercé des activités illégales ou frauduleuses à l'endroit de fournisseurs de services financiers au cours de la période de sept ans précédant la date de la demande d'ouverture du compte;
- La Banque CIBC a des motifs valables de croire que la personne a sciemment fourni de faux renseignements à la Banque CIBC aux fins de l'ouverture du compte;
- La Banque CIBC a des motifs valables de croire qu'il est nécessaire de refuser l'ouverture du compte afin de protéger ses clients ou ses employés contre des dommages corporels, du harcèlement ou autre abus; ou
- La personne refuse de consentir à la demande de la Banque CIBC de :
 - vérifier la validité des pièces d'identité qui lui sont présentées, ou de
 - vérifier si l'une des situations ci-dessus s'applique au client.

Si vous avez des questions, veuillez vous reporter à la page 33 pour connaître le processus de règlement des plaintes de la Banque CIBC ou à la page 36 pour obtenir les coordonnées de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC).

Encaissement des chèques du gouvernement du Canada

La Banque CIBC acceptera sans frais les chèques du gouvernement du Canada d'au plus 1 500 \$. Les exigences d'identification pour l'encaissement d'un chèque du gouvernement du Canada ne sont pas les mêmes que celles s'appliquant à l'ouverture d'un compte personnel. Pour encaisser un chèque du gouvernement du Canada, vous devrez présenter :

- une pièce d'identité originale valide figurant dans l'une ou l'autre des listes de pièces d'identité ci-dessus (voir les pages 27 à 29) et comportant votre signature et votre photo; ou
- deux pièces d'identité originales valides figurant dans l'une ou l'autre des listes de pièces d'identité ci-dessus (voir les pages 27 à 29); ou
- une pièce d'identité originale valide figurant dans l'une ou l'autre des listes de pièces d'identité ci-dessus (voir les pages 27 à 29) si votre identité est aussi confirmée par un client en règle de la Banque CIBC ou par une personne de bonne réputation* dans la collectivité.

Si vous avez des questions, veuillez vous reporter à la page 33 pour connaître le processus de règlement des plaintes de la Banque CIBC ou à la page 36 pour obtenir les coordonnées de l'ACFC.

Nous encaissons également certains chèques de gouvernements provinciaux ou municipaux s'ils sont tirés sur la Banque CIBC ou garantis par le gouvernement. Nous vous recommandons d'ouvrir un compte bancaire personnel CIBC et de prendre une entente de dépôt direct pour que le gouvernement (ou une entreprise) puisse déposer vos fonds directement dans votre compte bancaire. En autorisant un dépôt direct, vous vous assurez de recevoir vos fonds à la date prévue et évitez d'éventuels retards du service postal.

Notre politique de retenue de fonds sur les chèques déposés dans tout compte de dépôt personnel

Aux fins de la présente politique :

- « chèque » s'entend également des chèques certifiés, traites bancaires, mandats et autres instruments;
- les samedis, les dimanches et les jours fériés ne sont pas des jours ouvrables.

Comprendre les périodes de retenue de fonds

Lorsque vous déposez un chèque dans votre compte bancaire personnel, une période de retenue peut s'appliquer afin que nous ayons le temps de compenser le chèque. Les fonds seront portés à votre compte au moment du dépôt, mais vous ne serez peut-être pas en mesure d'y accéder avant la fin de la période de retenue. Le jour du dépôt et le moment où expire la période de retenue sont fonction de l'emplacement du centre bancaire où est tenu votre compte (non de l'heure locale à laquelle le dépôt a été effectué).

* Cette personne de bonne réputation pourrait devoir présenter une pièce d'identité conformément au premier paragraphe de la section Ouverture d'un compte bancaire personnel (page 27).

Même après la fin de la période de retenue, il n'y a aucune garantie qu'un chèque ne nous soit pas retourné sans avoir été payé. Si, en tout temps, un chèque nous est retourné impayé, et ce, pour quelque raison que ce soit, pendant la période de retenue ou après son expiration, nous avons quand même le droit d'imputer le montant du chèque à votre compte.

Nous pouvons accepter des chèques de votre part et les mettre en « recouvrement », c'est-à-dire que les fonds seront portés au crédit de votre compte et que vous aurez accès aux fonds *seulement* lorsque nous recevrons le paiement de l'institution financière sur laquelle le chèque est tiré.

Pendant combien de temps les fonds sont-ils retenus?

La période de retenue des chèques dépend de la devise du chèque, du montant et d'autres facteurs :

- Pour un chèque en dollars canadiens tiré sur une succursale d'une institution financière située au Canada, la période de retenue normale des fonds est de quatre jours ouvrables suivant la date du dépôt. Voici les périodes de retenue maximales :

Montant du chèque en \$ CAN	Mode de dépôt	Période de retenue maximale
1 500 \$ ou moins	En centre bancaire	4 jours ouvrables suivant la date du dépôt
	Par guichet automatique bancaire CIBC au Canada ou autre	5 jours ouvrables suivant la date du dépôt
Plus de 1 500 \$	En centre bancaire	7 jours ouvrables suivant la date du dépôt
	Par guichet automatique bancaire CIBC au Canada ou autre	8 jours ouvrables suivant la date du dépôt

- Pour les chèques en devises autres que les dollars canadiens tirés sur une succursale d'une institution financière située au Canada, la période de retenue normale est de 10 jours ouvrables. La période maximale de retenue est de 20 jours ouvrables.
- Pour les chèques en devises autres que les dollars canadiens tirés sur une succursale d'une institution financière située à l'étranger, la période de retenue normale est de 15 jours ouvrables. La période de retenue maximale est estimée à 30 jours ouvrables.

Raisons pour lesquelles nous pouvons prolonger la période maximale de retenue

Nous pouvons prolonger la période de retenue maximale dans des circonstances exceptionnelles, y compris, mais sans s'y limiter, lorsque :

- la Banque CIBC a des motifs valables de croire que le dépôt est effectué à des fins illégales ou frauduleuses relativement à un compte;
- le compte est ouvert depuis moins de 90 jours;
- le chèque :
 - n'est pas codé pour reconnaissance de caractères magnétiques ou n'est pas lisible par les systèmes opérationnels (p. ex., s'il est endommagé ou mutilé),
 - a été endossé plus d'une fois,
 - est déposé six mois ou plus après la date du chèque.

La période de retenue dans ces circonstances est estimée à 30 jours ouvrables et elle peut être plus longue pour les chèques en devises autres que les dollars canadiens tirés sur une succursale d'une institution financière située à l'étranger.

Limites d'accès aux fonds déposés

Des limites d'accès aux fonds déposés peuvent s'appliquer aux dépôts de chèques effectués à un centre bancaire, à un guichet automatique bancaire CIBC au Canada ou par tout autre moyen. Ces limites correspondent au montant en dollars auquel vous aurez accès jusqu'à la fin de la période de retenue de votre dépôt. Pour en savoir plus sur vos limites d'accès aux fonds déposés, appelez les services bancaires téléphoniques, 24 h sur 24, 7 jours sur 7, au **1 800 465-CIBC (2422)** ou passez au centre bancaire le plus près.

La Politique de retenue de fonds de la Banque CIBC et les limites d'accès aux fonds déposés sont assujetties à l'Entente relative à la tenue d'un compte personnel qui régit votre compte.

Avis de modification des frais

Si nous envisageons de modifier les frais ou d'ajouter de nouveaux frais applicables à votre compte, nous vous en aviserons conformément aux rubriques « Communication avec vous » et « Modification de la présente Entente » de l'Entente relative à la tenue d'un compte personnel.

Notre engagement envers vous : dépasser vos attentes

Notre processus de règlement des plaintes

Nous avons mis au point un processus de règlement des plaintes que nous croyons efficace et efficient. Nous nous attendons à ce que chaque employé de la Banque CIBC qui reçoit une plainte d'un client en assume la responsabilité et s'assure de son règlement rapide. Si vous avez une plainte à formuler, nous vous invitons à suivre la procédure de plainte énoncée ci-dessous.

Étape 1 : Adressez-vous à l'endroit où vous faites affaire avec nous

Dans la plupart des cas, il suffit de nous parler pour que nous réglions le problème. Vous devriez obtenir des résultats rapides en en parlant à nos employés ou au directeur de l'endroit où vous faites affaire avec nous. Vous pouvez nous parler en vous présentant au centre bancaire ou en appelant Services bancaires téléphoniques CIBC au **1 800 465-CIBC (2422)**.

Étape 2 : Communiquez avec le Service à la clientèle

Si votre problème n'a pas été résolu à votre satisfaction, vous pouvez communiquer avec le Service à la clientèle CIBC.

Vous pouvez nous joindre :

Par téléphone : 1 800 465-2255

Par télécopieur : 1 877 861-7801

Par courriel : servicealaclientele@cibc.com

Par la poste : Service à la clientèle CIBC
CIBC Client Care
P.O. Box 15, Station A
Toronto (Ontario)
M5W 1A2

N'oubliez pas de mentionner :

- Votre nom et les coordonnées où vous préférez être joint
- La nature de votre plainte
- Tous les renseignements pertinents ainsi que le nom des personnes avec lesquelles vous avez discuté du problème

Si vous n'êtes pas satisfait de la décision du Service à la clientèle CIBC, vous pourrez communiquer avec l'ombudsman de la Banque CIBC ou serez peut-être invité à le faire.

Étape 3 : Adressez-vous à l'ombudsman de la Banque CIBC

Si vous avez déjà suivi les différentes étapes du processus défini précédemment et que vous êtes toujours insatisfait de la solution proposée par le Service à la clientèle, vous pouvez communiquer avec l'ombudsman de la Banque CIBC. Si le cas relève du mandat de l'ombudsman de la Banque CIBC (cibc.com/ombudsman-fr), et à condition qu'aucune poursuite n'ait été intentée, l'ombudsman de la Banque CIBC procédera à une autre enquête.

Vous pouvez joindre l'ombudsman de la Banque CIBC :

Par téléphone : 1 800 308-6859 ou 416 861-3313
à Toronto

Par télécopieur : 1 800 308-6861 ou 416 980-3754
à Toronto

Par courriel : ombudsman@cibc.com

Par la poste : Ombudsman de la Banque CIBC
CIBC Ombudsman
P.O. Box 342
Commerce Court
Toronto (Ontario)
M5L 1G2

Si les démarches précitées ne permettent pas de régler votre problème, vous pouvez également le soumettre à un autre palier d'intervention. Consultez la liste des agences de soutien indépendantes.

Agences de soutien indépendantes

En plus de l'engagement de la Banque CIBC envers vous, il existe un certain nombre d'agences externes qui surveillent l'industrie canadienne des services financiers, afin d'assurer le respect des normes et un accès fiable à des services financiers.

Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)

Vous pouvez communiquer avec l'OSBI, qui est indépendant de la Banque CIBC et dont le rôle consiste à examiner les plaintes des consommateurs et des entreprises qui refusent une décision de l'ombudsman de la Banque CIBC ou qui ont soumis leur problème au Service à la clientèle CIBC depuis plus de 90 jours.

Le cas échéant, l'OSBI peut demander l'assistance du personnel de résolution des plaintes de la Banque CIBC, et notamment de l'ombudsman de la Banque CIBC, pour régler la plainte le plus rapidement possible.

À la conclusion de l'enquête de l'ombudsman de la Banque CIBC, si vous choisissez de soumettre votre cas à l'OSBI, vous devrez le faire dans un délai de six mois, l'OSBI se réservant le droit de refuser toute enquête passé ce délai.

Vous pouvez joindre l'OSBI :

Par téléphone : 1 888 451-4519

Par télécopieur : 1 888 422-2865

Par courriel : ombudsman@obsi.ca

Par Internet : obsi.ca

Par la poste : Ombudsman des services bancaires et d'investissement / Ombudsman for Banking Services and Investments

401 Bay Street

Suite 1505, P.O. Box 5

Toronto (Ontario)

M5H 2Y4

Agence de la consommation en matière financière du Canada

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) vérifie que les institutions financières sous réglementation fédérale, comme la Banque CIBC, respectent les lois fédérales en matière de protection des consommateurs.

Ces lois peuvent vous toucher de diverses manières. Par exemple, les institutions financières doivent vous fournir de l'information sur leurs frais, leurs taux d'intérêt et leurs procédures de traitement des plaintes.

De plus, l'ACFC **contribue à sensibiliser les consommateurs** et surveille le respect des codes de conduite volontaires et des engagements publics visant à protéger les intérêts des consommateurs.

Pour en savoir plus sur les comptes bancaires canadiens, consultez l'Outil de sélection de compte de l'ACFC à fcac-acfc.gc.ca/Fra/ressources/outilsCalculatrices/Pages/BankingT-OutilsIn.aspx.

Si votre plainte porte sur la réglementation ou un code de conduite volontaire, vous pouvez communiquer avec l'ACFC :

Par téléphone : 1 866 461-3222

Par Internet : fcac-acfc.gc.ca

Par la poste : Agence de la consommation en matière financière du Canada / Financial Consumer Agency of Canada
Édifice Enterprise, 6^e étage
427, avenue Laurier Ouest
Ottawa (Ontario) K1R 1B9

L'ACFC déterminera si l'institution financière se conforme à la réglementation. Toutefois, elle ne pourra régler les plaintes individuelles.

Commissariat à la protection de la vie privée du Canada

Si votre préoccupation porte sur la protection des renseignements personnels, vous pouvez communiquer avec le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada :

Par téléphone : 1 800 282-1376
(au Québec : 819 994-5444)

Par télécopieur : 819 994-5424

Par Internet : priv.gc.ca

Codes de conduite volontaires

Les codes de conduite volontaires contiennent des directives et des engagements visant à vous protéger à titre de clients. La Banque CIBC a volontairement adopté un certain nombre de codes. Vous en trouverez la liste sur le site cibc.com/francais ou dans la brochure « Notre engagement envers vous », que vous pouvez vous procurer dans tout centre bancaire CIBC.

Modalités générales

L'Entente relative à la tenue de compte personnel renferme les modalités importantes qui régissent votre compte. Assurez-vous de la lire.

La Banque CIBC peut modifier les modalités ou les caractéristiques de tout compte, ou remplacer un compte par n'importe quel autre type de compte de temps à autre, avec ou sans préavis ou consentement, à moins d'exigence contraire de la loi.

Les comptes personnels sont réservés à un usage personnel. Les entreprises (y compris les entreprises individuelles) doivent avoir un compte d'entreprise CIBC.

La plupart du temps, les opérations effectuées à un centre bancaire ou à un guichet automatique bancaire au Canada, ou les achats effectués par Débit *Interac* après 18 h, heure locale, seront datés du jour ouvrable suivant. Les opérations effectuées à l'aide de Services bancaires téléphoniques CIBC, Services bancaires CIBC en direct, Services bancaires mobiles CIBC, à des guichets automatiques à l'extérieur du Canada ou les achats effectués par Visa Débit après 18 h (heure ede l'Est) seront datés du jour ouvrable suivant.

Notez que les samedis, les dimanches et les jours fériés ne sont pas des jours ouvrables. Tous les frais ou les intérêts, le cas échéant, seront calculés à partir de la date de l'opération, sauf indication contraire pour certains comptes.

Les frais sont calculés pour le mois civil jusqu'au dernier jour ouvrable du mois inclusivement. Ces frais sont indiqués en date du dernier jour civil du mois, mais ne sont pas imputés avant le premier jour ouvrable du mois suivant. L'intérêt est porté au crédit de votre compte le dernier jour ouvrable de la période d'intérêt servant à le calculer. Cependant, cet intérêt ne peut être retiré et il ne sera pas possible non plus d'en imprimer le montant, que ce soit à l'aide d'un terminal en centre bancaire ou d'un guichet automatique bancaire CIBC au Canada, ni d'en connaître le montant par l'intermédiaire de Services bancaires téléphoniques CIBC, de Services bancaires CIBC en direct ou de Services bancaires mobiles CIBC au cours des deux jours ouvrables suivant la fin de la période pour laquelle l'intérêt est calculé. Les taux d'intérêt indiqués sont annuels et peuvent être modifiés sans préavis; ils sont affichés dans tous les centres bancaires sur les tableaux de taux d'intérêt.

Si votre compte verse des intérêts en fonction du solde minimum mensuel ou semestriel, un dépôt effectué le premier jour ouvrable de la période est porté au crédit du compte comme s'il avait été fait le premier jour civil (si ce jour est antérieur).

Un avis préalable de sept jours peut être exigé pour les retraits par chèque ou d'une autre façon.

Les pièces de monnaie américaines déposées dans un compte CIBC (dollars CAN ou US) sont traitées comme si elles étaient des pièces de monnaie canadiennes.

Une représentation numérisée ou électronique des chèques et d'autres effets, ou la saisie des informations pertinentes sur les chèques ou les effets peuvent être effectuées et utilisées par des institutions financières chargées de l'échange et de la compensation des paiements au Canada et ailleurs dans le monde et, dans ce cas, l'effet en papier initial pourrait ne pas vous être retourné et être détruit. La Banque CIBC a le droit, pour toute raison, de donner suite à de telles représentations ou informations comme s'il s'agissait de l'effet en papier initial. La Banque CIBC ainsi que d'autres institutions financières pourraient refuser tout chèque ou autre effet qui n'est pas conforme à l'ensemble des règlements, réglementations, règles et normes applicables de la Banque CIBC et de l'Association canadienne des paiements.

- ¹ Les frais applicables aux opérations de Virement *Interac* sont annulés dans le cas du Compte Intelli CIBC. Chaque opération de Virement *Interac* que vous envoyez compte comme une opération pour le calcul des frais mensuels. Les frais applicables aux opérations de Virement *Interac* sont annulés dans le cas du Compte Intelli CIBC Plus et des comptes assortis de l'Avantage CIBC pour les jeunes, du Programme Intelli CIBC pour étudiants, du Programme Intelli CIBC pour les aînés (pour le Compte Intelli CIBC et le Compte Intelli CIBC Plus) et de l'Avantage CIBC pour les étudiants (pour le Compte-chèques Accès quotidien CIBC). Les opérations de Virement *Interac* que vous envoyez sont assujetties à un montant maximal. Pour obtenir des précisions, visitez le site cibc.com/francais.
- ² La tenue de dossiers électroniques est une solution de rechange aux relevés sur papier. Cette option permet aux clients de faire le suivi des mouvements du compte en ligne, par téléphone ou à un guichet automatique bancaire CIBC au Canada. Veuillez noter qu'aucun relevé imprimé n'est envoyé aux clients qui choisissent cette option. Les clients doivent examiner les opérations faites dans leur compte en utilisant Services bancaires CIBC en direct, Services bancaires mobiles CIBC, Services bancaires téléphoniques CIBC ou les guichets automatiques bancaires CIBC au Canada au moins une fois tous les 30 jours et en vérifier les écritures et les soldes à ce moment-là. En cas d'erreurs, d'omissions ou d'anomalies, le client doit en informer la Banque CIBC par écrit dans les 60 jours après la date à laquelle l'écriture a été saisie ou aurait dû l'être.
- ³ Seul le recto des chèques fait l'objet d'une reproduction par imagerie.
- ⁴ Les critères habituels d'octroi de crédit de la Banque CIBC s'appliquent.
- ⁵ Exclut les oppositions à un paiement établi d'après les renseignements de la Carte de débit Avantage CIBC sous forme de débit préautorisé ou de paiement périodique. Pour faire opposition à un tel paiement, vous devez communiquer directement avec le marchand, l'émetteur de la facture ou le bénéficiaire pour lui indiquer de ne plus porter les frais à votre ou à vos comptes au moyen de votre Carte de débit Avantage CIBC. Si vous n'arrivez pas à résoudre le différend, la Banque CIBC pourrait être en mesure de collaborer avec Visa afin de demander un remboursement pour vous.
- ⁶ Les frais mensuels du Compte Intelli CIBC peuvent être supprimés pour les personnes qui avaient 60 ans ou plus le 24 juin 1991 et qui détenaient un Compte Clé CIBC^{MD} avant cette date, ainsi que lorsque ce compte a été converti en Compte-chèques MaxiOpérations CIBC, puis en Compte Intelli CIBC.
- ⁷ L'expression « de marque CIBC » signifie toute marque dont le nom comprend CIBC et qui est offerte par la Banque CIBC ou ses sociétés affiliées canadiennes (et exclut CIBC Bank USA).
- ⁸ Le montant de votre retrait, achat, retour ou crédit, y compris les frais supplémentaires imposés par un tiers pour l'utilisation d'un guichet automatique bancaire, réseau ou autre service, sera converti en dollars canadiens selon le même taux de change de conversion que la Banque CIBC sera tenue de payer. Des frais d'administration de 2,5 % du montant converti vous sont facturés, qui se rajoutent aux frais d'opération applicables à un retrait et à tous frais mentionnés. La conversion en dollars canadiens peut survenir à une date autre que la date de votre retrait, achat, retour ou crédit. Conséquemment, le taux de conversion pourrait varier du taux en vigueur au moment de votre retrait, achat, retour ou crédit.
- ⁹ La Banque CIBC n'impute aucuns frais à la réception d'un virement effectué par l'intermédiaire du service Virement *Interac* dans un compte personnel en dollars canadiens CIBC; toutefois, si le compte n'est pas tenu par la Banque CIBC, l'institution financière du bénéficiaire ou le fournisseur du service Virement *Interac* pourra imputer des frais au bénéficiaire.
- ¹⁰ Les correspondants bancaires peuvent imposer des frais supplémentaires.
- ¹¹ Le Compte chèques-épargne CIBC comprend deux (2) opérations sans frais par mois (les opérations inutilisées ne peuvent être reportées pour utilisation dans les mois à venir). L'option de tenue de compte de relevé mensuel avec chèques reproduits par imagerie (recto seulement) n'est pas offerte.
- ¹² Les frais supplémentaires s'appliquant aux retraits effectués à des guichets automatiques bancaires autres que ceux de la Banque CIBC ne sont pas supprimés. Des frais s'appliquent à tous les autres services mentionnés dans cette brochure, tel qu'il est indiqué. Les retraits aux guichets automatiques bancaires peuvent être assujettis à des montants maximaux.
- ¹³ L'option de tenue de compte de relevé mensuel avec chèques reproduits par imagerie (recto seulement) n'est pas offerte pour le Compte d'épargne ordinaire CIBC et le Compte d'épargne à intérêt quotidien CIBC.