

La présente convention (la « **convention** ») définit les conditions générales régissant votre utilisation des services directs (définis ci-dessous). La Caisse Alliance n'offre les services directs qu'aux présentes conditions générales. En demandant et en utilisant les services directs, vous acceptez les présentes conditions générales.

En contrepartie de l'accès fourni par la Caisse Alliance à n'importe lequel de vos comptes à l'aide des Services directs, vous convenez de ce qui suit :

1. INTERPRÉTATION – Tout terme défini au singulier dans la présente Convention est réputé comprendre le pluriel et vice versa.

« **Terminal d'accès** » désigne tout dispositif utilisé pour accéder à n'importe lequel de vos Comptes, notamment un guichet automatique bancaire (GAB), un ordinateur, un appareil portatif, un objet personnel connecté ou un téléphone, y compris toute forme d'appareil mobile.

« **Compte** » désigne l'un de vos comptes ou sous-comptes (le cas échéant) que vous détenez actuellement à la Caisse Alliance ou que vous pourriez détenir à l'avenir.

« **Convention de compte** » désigne les conventions relatives au fonctionnement du compte.

« **GAB** » désigne un guichet automatique bancaire.

« **Factureur** » désigne une personne qui utilise les services informatiques pour transmettre des factures à ses clients par voie électronique.

« **Caisse Alliance** », « **nous** » ou « **nos** » désigne la Caisse populaire Alliance limitée et toutes ses filiales, sociétés affiliées et divisions.

« **Contaminant** » désigne un virus informatique, un ver, un verrou, une taupe, une bombe à retardement, un cheval de Troie, un logiciel malveillant furtif, un logiciel espion, un enregistreur de frappe ou tout autre programme malveillant ou instruction malveillante pouvant modifier, supprimer, endommager, désactiver ou perturber le fonctionnement de tout logiciel ou matériel informatique.

« **Carte de débit** » désigne une carte, y compris une carte à puce, que nous émettons et qui permet à son titulaire de déposer des espèces ou des effets ou de retirer des espèces du compte ou d'autoriser des opérations sur le compte à un GAB, et qui permet, à la manière d'un effet, d'acheter des biens et des services auprès de commerçants.

« **Services directs** » désigne les services que nous offrons, le cas échéant, et qui vous permettent d'accéder au compte à l'aide d'un terminal d'accès. Les services directs ne comprennent toutefois pas les services de carte comme les cartes de débit ou les cartes à puce, y compris ceux fournis par un tiers.

« **Services informatiques** » désigne un service de courrier électronique qui facilite l'envoi de factures par les factureurs à leurs clients qui utilisent les services directs.

« **Lettre admissible** » désigne une lettre d'une catégorie prévue par les règlements administratifs, règles ou normes pris sous le régime de la Loi canadienne sur les paiements, et définie comme une « lettre admissible » dans cette loi. Il est entendu que dans le cadre de la présente convention, une lettre admissible sur laquelle figure une image officielle doit être un effet papier, complet et conforme à sa face même, exigible immédiatement en votre faveur en tant que bénéficiaire, et être un chèque, une traite bancaire ou un chèque officiel d'une caisse populaire, libellé en dollars canadiens ou en dollars américains, et tiré sur une institution financière domiciliée au Canada ou aux États-Unis, selon le cas. Aux fins de la présente convention, les effets de tiers qui vous ont été remis sans destinataire ou en votre faveur et les effets postdatés ne sont pas considérés comme des lettres admissibles. Par ailleurs, tout effet qui vous a été transféré de quelque manière que ce soit par une personne autre que le tireur, endossé à votre nom, ou modifié après avoir été tiré, n'est pas considéré comme une lettre admissible.

« **TEF** » désigne un transfert électronique de fonds (également connu sous le nom de virement électronique ou virement électronique InteracMD).

« **Réponse au TEF** » désigne le mot ou la phrase créé par l'expéditeur d'un TEF et utilisé par le destinataire pour réclamer ou refuser le TEF à l'aide des

services de TEF.

« **Coordonnées de TEF** » désigne les coordonnées électroniques, notamment le numéro de compte, l'identifiant de paiement, l'adresse électronique ou le numéro de téléphone, utilisées pour envoyer et recevoir un TEF à l'aide des services de TEF.

« **Avis de TEF** » désigne l'avis électronique envoyé au destinataire d'un TEF, lorsque ce TEF est transmis à l'aide des services de TEF. L'avis de TEF peut être lu à partir d'un terminal d'accès.

« **Services de TEF** » désigne le service qui facilite l'envoi et la réception d'un TEF (en utilisant notamment le numéro de compte, l'identifiant de paiement, l'adresse électronique ou le numéro de téléphone) par l'intermédiaire des services directs à destination et en provenance des institutions financières participantes ou du service de paiement d'un fournisseur de services tiers.

« **Compte externe** » désigne un compte détenu auprès : d'une autre institution financière canadienne, d'une institution inscrite auprès du Nouvel organisme d'autoréglementation du Canada, d'un émetteur de carte ou d'une entité pouvant adhérer à l'Association canadienne des paiements. Dans tous les cas, il s'agit d'un compte à votre nom ou sur lequel vous avez le pouvoir d'autoriser des opérations de manière indépendante.

« **Titulaire d'un compte externe** » désigne une entité titulaire d'un compte externe.

« **Identité** » désigne votre nom, votre nom d'utilisateur ou tout autre moyen par lequel nous vous identifions dans le cadre de votre utilisation d'un service. L'identité, ainsi qu'un justificatif d'identité, permettent d'accéder aux services directs.

« **Effet** » désigne un chèque, un billet à ordre, une lettre de change, un ordre de paiement, des titres, des espèces, un coupon, un billet, un effet de compensation, un bordereau de carte de crédit à traiter, un autre effet négociable ou un effet de dépôt ou de retrait de nature similaire, de même que leur équivalent électronique, y compris les instructions relatives au débit électronique.

« **Coordonnées de notification** » désigne les coordonnées, notamment l'adresse postale, l'adresse électronique, le numéro de télécopieur ou le numéro de téléphone, auxquelles nous pouvons envoyer des messages textes, que vous nous fournissez et que nous acceptons, et par l'intermédiaire desquelles nous pouvons vous donner un avis écrit conformément à la présente convention.

« **Notification** » désigne une notification écrite produite par nous, ou en notre nom, qui vous est fournie et vous informe d'une opération en cours ou terminée ou d'un sommaire du solde du compte, y compris les notifications émises par courriel ou par message texte à vos coordonnées de notification.

« **Image officielle** » désigne l'image électronique d'une lettre admissible, créée conformément à la présente convention ou qui respecte autrement les exigences permettant la négociation et la compensation de cette lettre admissible conformément aux règlements, normes ou règles de l'Association canadienne des paiements.

« **Service de paiement en ligne** » désigne le service de paiement en ligne fourni par un fournisseur de services tiers qui facilite l'envoi et la réception d'argent par l'intermédiaire des services directs et du fournisseur de services tiers aux institutions financières participantes pour l'achat de biens et de services auprès de commerçants participants.

« **CAP** » désigne le code d'accès personnel utilisé en lien avec les instructions à distance.

« **DPA** » désigne un débit préautorisé.

« **Institution financière participante** » désigne une institution financière participant aux services de TEF ou aux services de paiement en ligne, selon le cas.

« **Commerçant participant** » désigne un commerçant qui propose un service de paiement en ligne comme option de paiement en ligne sur son site Web.

« **Mot de passe** » désigne le CAP ou le MIP utilisé dans le cadre des services directs pour accéder à un compte.

« **MIP** » désigne le mot d'identification personnel utilisé dans le cadre des instructions à distance.

« **Débit préautorisé** » désigne une opération débitant le compte qui est traitée par voie électronique par une institution financière conformément à votre demande écrite.

« **Justificatif d'identité** » désigne le mot de passe ou tout autre moyen par lequel votre identité peut être vérifiée. Le justificatif d'identité peut inclure des réponses à des questions de sécurité, ainsi que l'utilisation des empreintes digitales, des empreintes vocales, de la reconnaissance faciale ou de tout autre moyen biométrique.

« **Service de dépôt à distance** » désigne le service de saisie des dépôts à distance que nous fournissons ainsi que tout fournisseur de services tiers, accessible par l'intermédiaire des services directs, qui vous permet, à l'aide d'un terminal d'accès et de tout autre moyen que nous autorisons à notre discrétion exclusive, le cas échéant, de créer, transmettre et recevoir, à notre profit, une image officielle à des fins de dépôt sur le compte.

« **Instructions à distance** » désigne les instructions à distance qui nous sont données dans le cadre du fonctionnement du compte à l'aide d'un ordinateur, d'un appareil portable ou d'un objet personnel connecté, d'un téléphone, d'un téléphone mobile, d'un télécopieur, par l'intermédiaire de notre système bancaire en ligne, par courriel, par message texte, ou dans le cadre de toute autre communication à distance que nous jugeons acceptable, afin de faire fonctionner le compte ou d'autoriser des opérations et de prendre des dispositions avec nous.

« **Règles** » désigne les règlements, règles et normes publiés par l'Association canadienne des paiements, ou tout organisme qui lui succède, tels que modifiés, le cas échéant.

« **Carte à puce** » désigne une carte de débit dotée d'un circuit intégré capable de traiter les données et de protéger le titulaire de la carte contre toute utilisation frauduleuse.

« **Tiers** » désigne toute personne, entreprise, société, association, organisation ou entité autre que nous.

« **Fournisseur de services tiers** » désigne toute personne, entreprise, société, association, organisation ou entité fournissant des services directs (ou tout aspect de services directs) à nos membres pour nous ou en notre nom, ce qui comprend, à titre d'exemple, la Caisse populaire Central I.

« **Opération** » désigne toute opération effectuée sur le compte ou à partir de celui-ci.

« **Relevé d'opération** » désigne un relevé d'opération sur papier distribué mécaniquement, une notification écrite générée par ou pour la Caisse Alliance, un avis d'opération en cours ou terminée, ou un sommaire du solde de votre compte, y compris les notifications par courriel ou par message texte à votre attention ou disponibles sous forme de relevé de compte ou de solde du compte lorsque vous utilisez un appareil mobile ou un autre terminal d'accès.

« **Activité illicite** » désigne toute utilisation ou tentative d'utilisation des services de TEF par vous-même ou par un tiers, agissant seul ou en collaboration, qui est frauduleuse, non autorisée, de mauvaise foi ou inappropriée, qu'elle vise ou un un gain financier.

« **Vous** » et « **votre** » désignent le client ou le membre de la Caisse Alliance qui détient le compte auprès de nous qui est autorisé à utiliser les services directs. Lorsqu'ils sont utilisés dans le présent document, les termes « vous » et « votre » peuvent désigner une société, une société de personnes ou toute autre entité ou un individu, et les termes au masculin sont réputés com

prendre le féminin et le neutre, de même que toute entité.

2. RENSEIGNEMENTS PERSONNELS - Nous pouvons recueillir, utiliser et divulguer vos renseignements personnels afin de vous fournir des services et des produits financiers, de vérifier ou déterminer votre identité conformément à nos obligations en matière de connaissance du client, et de nous conformer aux exigences juridiques et réglementaires, le tout conformément à la présente convention et à nos politiques en matière de protection de la vie privée. Nous pouvons obtenir, recueillir, utiliser et communiquer vos renseignements personnels dans la mesure où la loi le permet ou l'exige, dans le cadre d'une procédure judiciaire ou avec votre consentement, ou encore si cela s'avère nécessaire pour traiter les opérations. Si vous souscrivez à des services de gestion financière personnelle, des conditions particulières s'appliqueront, comme il est décrit plus en détail dans un accord séparé, qui sera réputé faire partie de la présente convention.

3. UTILISATION DES SERVICES - Vous pouvez utiliser les services directs pour accéder à tout compte autorisé et pour autoriser les opérations que nous pouvons permettre à notre discrétion à compter du jour où vous acceptez les présentes conditions générales et où nous approuvons votre demande de services directs. Vous ne pouvez pas utiliser les services directs pour autoriser des opérations sur un compte qui nécessite plus d'une autorisation (c'est-à-dire avec plusieurs signatures), à moins qu'une autorisation préalable n'ait été reçue par écrit et avec notre accord. Nous pouvons, à notre discrétion, ajouter ou supprimer des types d'utilisation autorisée et de services directs offerts.

Dans le cadre des services directs, vous acceptez de fournir des renseignements véridiques, exacts, à jour et complets sur vous, le compte et tout compte externe lorsque nous vous le demandons. Vous vous engagez en outre à nous informer, de la manière décrite à l'article 40, de toute modification apportée à ces renseignements dans un délai raisonnable.

4. FRAIS DE SERVICE - Vous paierez les frais engagés sur le compte, notamment les frais imposés par un fournisseur de services tiers. Vous paierez les frais de service que nous établissons, à notre discrétion, pour les services directs, notamment les frais de service pour la fourniture des dossiers vous concernant que nous sommes légalement tenus de fournir. Vous accusez réception d'un barème de nos frais pour les services directs en vigueur à la signature de la présente convention. Nous pouvons, à notre discrétion, augmenter ou diminuer les frais de service pour les services directs et donner avis de ces changements de la manière décrite à l'article 40. Le montant des frais de service actuels pour les services directs peut être obtenu en communiquant avec nous ou en consultant notre site Web. Il vous revient de vous renseigner au préalable sur les frais de service en vigueur pour les services directs que vous demandez. En demandant des services directs, vous acceptez de payer les frais de service en vigueur pour ceux-ci. Nous pouvons déduire les frais de service du compte (ou de vos autres comptes avec nous) lorsque le service est demandé ou exécuté. Les nouveaux frais de service ou les frais de service modifiés entreront en vigueur à la première des dates suivantes : la date d'entrée en vigueur indiquée après la publication, la date à laquelle le service est demandé ou exécuté, ou la date à laquelle les frais sont engagés, et dans tous les cas, au plus tard 30 jours après la publication par la Caisse Alliance.

5. DISPONIBILITÉ DES SERVICES DIRECTS - Vous reconnaissez que la disponibilité des services directs dépend des systèmes de télécommunication, du matériel informatique et des logiciels, et des autres équipements, notamment les équipements nous appartenant ou appartenant à des fournisseurs de services tiers, et qu'il n'existe aucune garantie ou obligation de fournir un service continu. Ni nous ni aucun fournisseur de services tiers ne sommes responsables des coûts, pertes, dommages, blessures, inconvénients ou retards de quelque nature que ce soit, qu'ils soient directs, in directs, spéciaux ou consécutifs, que vous pourriez subir de quelque manière que ce soit en raison d'un service non continu ou interrompu ou de la fourniture ou de l'absence de fourniture de services directs par la Caisse Alliance ou tout fournisseur de services tiers, du dysfonctionnement ou de la défaillance des systèmes de télécommunication, de matériel informatique ou de logiciels, ou de tout autre équipement, ou de tout autre dysfonctionnement ou toute autre perturbation technique survenant pour quelque raison que ce soit, et ni nous ni aucun fournisseur de services tiers

ne sommes responsables de tout message perdu, incomplet, illisible, mal adressé, intercepté ou volé, de toute transmission ratée, incomplète, brouillée ou retardée, ou de toute défaillance en ligne (collectivement les « réclamations pour interruption »), même si vous nous avez avisés de telles conséquences.

Vous libérez et acceptez de dégager la Caisse Alliance et tout fournisseur de services tiers de toute responsabilité en cas de réclamation pour interruption.

Vous appliquerez toutes les mesures et procédures de sécurité raisonnables pour garantir la sécurité de vos comptes, services, cartes de débit, identité et justificatifs d'identité, ordinateurs et autres systèmes utilisés pour accéder aux comptes ou aux services (y compris les appareils mobiles et objets personnels connectés), ainsi que vos renseignements confidentiels et personnels.

Vous devez :

- toujours utiliser un pare-feu et des programmes antivirus à jour, et installer rapidement toutes les mises à jour et tous les correctifs de sécurité pour tous les logiciels utilisés;
- ne jamais fournir de renseignements sur votre compte ni votre identité ou un justificatif d'identité à quiconque en réponse à un courriel, à un message texte ou à un appel téléphonique non sollicité, ou à toute autre personne qui prétendrait nous représenter et demanderait ces renseignements;
- ne jamais cliquer sur un lien fourni dans un courriel ou un message texte non sollicité, mais plutôt accéder directement à la Caisse Alliance au moyen de l'application mobile ou d'objet personnel connecté ou de notre site Web;
- toujours vérifier l'identité de tout interlocuteur prétendant nous représenter, de même que l'authenticité de tout numéro de téléphone ou de toute adresse de site Web fourni par un interlocuteur ou dans un courriel ou un message texte non sollicité;
- toujours vous déconnecter et fermer le navigateur Web rapidement, satis faire à toutes les exigences de notre site Web, et vous déconnecter et fermer l'application mobile ou d'objet personnel connecté de la Caisse Alliance.

6. AUTORISATION D'OPÉRATION – Vous reconnaissez et acceptez ce qui suit :

- a. l'utilisation du mot de passe ou de toute autre forme de justificatif d'identité pour autoriser une opération constitue l'autorisation de cette opération, comme si l'autorisation était donnée par vous en personne ou comme le prévoit ou le permet la convention de compte;
- b. vous êtes lié par chacune de ces opérations;
- c. lorsque le mot de passe ou toute autre forme de justificatif d'identité a été utilisé pour autoriser une opération, cette opération ne peut être révoquée ou annulée.

Vous nous donnez irrévocablement l'autorisation et l'ordre de débiter ou de créditer, selon le cas, le montant de toute opération sur le compte, ainsi que tous les frais de service, autorisés à l'aide du mot de passe, en personne par vous-même, toute autre forme de justificatif d'identité ou comme le prévoit la convention de compte, conformément à nos pratiques habituelles, dans leur version modifiée de temps à autre et sans avis.

7. IDENTITÉ ET JUSTIFICATIF D'IDENTITÉ – Votre identité et votre justificatif d'identité sont utilisés pour vous identifier et vous permettre d'accéder aux services directs. Vous autorisez la Caisse Alliance à accepter toute opération effectuée et toutes les instructions électroniques ou verbales données par le biais des services directs, par vous-même ou en utilisant votre identité et votre justificatif d'identité, et vous acceptez d'en être responsable, dans la même mesure que si vous aviez donné des instructions écrites et signées à la Caisse Alliance.

Vous pouvez modifier votre identité ou votre justificatif d'identité à tout moment. Vous devez modifier votre identité ou votre justificatif d'identité dans les meilleurs délais lorsque nous vous le demandons.

Vous garderez votre identité et votre justificatif d'identité confidentiels et vous prendrez toutes les mesures raisonnables pour protéger vos ordinateurs, appareils portatifs, objets personnels connectés et tablettes d'autrui. Pour ce faire, vous devez :

- garder en votre possession les ordinateurs, les appareils portatifs et les tablettes utilisés pour accéder aux services directs, et conserver tout justificatif d'identité indépendamment de ces derniers. ne pas enregistrer de justificatif d'identité écrit sur votre ordinateur, vos appareils portatifs, vos objets personnels connectés ou votre tablette ni le conserver à proximité de votre ordinateur, de vos appareils portatifs ou de votre tablette.
- éviter d'utiliser un justificatif d'identité qui peut être facilement trouvé par d'autres personnes, comme votre nom, votre date de naissance, votre numéro de téléphone, votre adresse ou votre numéro d'assurance sociale.
- ne pas communiquer volontairement votre identité ou votre justificatif d'identité à quiconque, à tout moment, y compris à un membre de votre famille, un ami, un employé d'une institution financière ou un organisme d'application de la loi.
- prendre toutes les précautions raisonnables pour vous assurer que personne ne découvre votre identité ou votre justificatif d'identité lorsque vous vous connectez aux services directs.

Si vous communiquez votre identité ou votre justificatif d'identité à une autre personne, toute opération effectuée par cette personne sera réputée avoir reçu votre autorisation.

Vous devez nous avertir immédiatement, de la manière décrite à l'article 40, dès que vous apprenez ou soupçonnez que votre identité ou votre justificatif d'identité a été divulgué à une autre personne.

Vous êtes responsable de toutes les opérations effectuées par l'intermédiaire des services directs grâce à votre identité ou votre justificatif d'identité, que vous les ayez autorisées ou non et, sous réserve de l'article 8, que vous ayez été victime ou non d'une ruse, d'une contrainte, d'une intimidation ou d'un vol.

Vous êtes responsable de l'exactitude de vos instructions relatives aux opérations, y compris le numéro de compte, le montant du paiement et tout autre renseignement pertinent que vous enregistrez ou saisissez dans nos systèmes. En fonction du type d'opération, les instructions de paiement électronique peuvent être définitives et irrévocables, et il peut ne pas être possible de récupérer des fonds envoyés par erreur.

Nous ne vous tiendrons pas pour responsable des pertes subies dans les cas suivants :

- utilisation non autorisée de votre identité ou de votre justificatif d'identité après que vous avez informés de cette utilisation non autorisée de la manière décrite à l'article 40;
- pertes résultant d'une panne, d'une erreur, d'un dysfonctionnement ou d'un problème technique de nos systèmes.

Vous êtes responsable de toutes les autres pertes résultant de l'utilisation de votre identité ou de votre justificatif d'identité.

8. CONFIDENTIALITÉ DU MOT DE PASSE – Nous pouvons vous attribuer et vous demander de choisir et d'utiliser un mot de passe en lien avec la présente convention. Vous convenez de garder votre mot de passe confidentiel et de le révéler uniquement aux mandataires ou aux dirigeants autorisés de la Caisse Alliance lorsque nous l'exigeons. Vous convenez de n'enregistrer aucun mot de passe dans quelque format ou sur quelque support que ce soit. Vous pouvez modifier votre mot de passe à tout moment. Vous convenez de modifier votre mot de passe lorsque nous l'exigeons. Vous reconnaissez qu'un mot de passe doit être modifié en cas de changement de personnes autorisées à transmettre des instructions à distance sur le compte. Pour plus de sécurité, nous vous recommandons de changer votre mot de passe régulièrement, par exemple tous les 90 jours.

Vous êtes responsable de toute utilisation d'un mot de passe et de toutes les opérations sur le compte autorisées à l'aide des services directs.

Vous reconnaissez que nous pouvons, de temps à autre, mettre en œuvre des mesures de sécurité supplémentaires, et que vous vous conformerez à toutes les instructions et procédures que nous émettons en ce qui concerne ces mesures de sécurité. Vous êtes conscient des risques liés à la transmission non sollicitée de courriels, d'appels téléphoniques et de messages textes de la part de personnes se faisant passer pour des représentants de

la Caisse Alliance. Vous convenez de ne pas répondre à ces communications non sollicitées et de communiquer avec nous uniquement par l'intermédiaire de notre site Web ou en utilisant les coordonnées que nous publions sur notre site Web.

Si vous communiquez un mot de passe à un tiers et que nous sommes informés de cette communication, nous pouvons, à notre discrétion exclusive, renoncer aux exigences de confidentialité décrites au présent article 8 – Confidentialité du mot de passe, mais uniquement si cette communication est destinée à un service de gestion financière personnelle reconnu. Nonobstant une telle renonciation, vous reconnaissez et convenez que vous demeurez responsable de toute utilisation d'un mot de passe par ce tiers ou cette personne.

Vous devez nous informer immédiatement de la manière décrite à l'article 40 dès que vous découvrez ou soupçonnez que :

- votre carte de débit est perdue ou volée, ou a été utilisée par quelqu'un d'autre;
- votre identité, votre mot de passe ou d'autres données de connexion ou justificatifs d'identité utilisés pour vous connecter au terminal d'accès ont été portés à la connaissance d'un tiers ou utilisés par un tiers.

Vous devez également nous informer immédiatement de la manière décrite à l'article 40 dès que vous avez connaissance d'une opération non autorisée pour laquelle votre identité, votre mot de passe ou un autre justificatif d'identité a été utilisé.

Vous êtes responsable de toutes les opérations que vous autorisez à l'aide de votre mot de passe et, sauf dans les cas expressément prévus ci-dessous, ainsi que de toutes les autres opérations dans le cadre des services directs pour lesquelles votre identité, votre mot de passe ou d'autres justificatifs d'identité sont utilisés pour effectuer l'opération.

Vous êtes également responsable si :

- vous faites une erreur de saisie ou un dépôt sans valeur ou frauduleux;
- vous ne nous informez pas immédiatement de toute opération non autorisée;
- vous autorisez volontairement une autre personne à accéder à votre appareil portable si votre carte de débit est enregistrée dans un portefeuille numérique sur cet appareil portable ou objet personnel connecté ou sur une tablette.

Nous ne vous tiendrons pas pour responsable des pertes subies dans les cas suivants :

- l'utilisation non autorisée des services directs, lorsque nous sommes convaincus, compte tenu des probabilités, que vous avez été victime d'une fraude ou d'un vol, ou que vous avez été contraint par la ruse, la force ou l'intimidation, à condition que vous nous avisiez, par communication électronique authentifiée, par téléphone ou en personne à l'une de nos succursales, dès que vous avez découvert cette utilisation non autorisée, que vous coopérez pleinement lors de toute enquête ultérieure et que vous n'avez pas contribué intentionnellement à l'opération non autorisée;
- l'utilisation non autorisée des services directs, après nous en avoir informés par communication électronique authentifiée, par téléphone ou en personne dans l'une de nos succursales, comme l'exige la présente convention;
- les pertes résultant d'une panne, d'une erreur, d'un dysfonctionnement ou d'un problème technique de nos systèmes.

Vous êtes responsable de toutes les autres pertes résultant de l'utilisation non autorisée des services directs, de votre identité, de votre mot de passe ou de toute autre forme de justificatif d'identité.

Votre responsabilité peut dépasser le solde créditeur de votre compte ou les fonds disponibles si :

- le compte est assorti d'une protection contre découvert ou est lié à une marge de crédit ou à un autre compte présentant ces caractéristiques;
- l'opération est effectuée à la suite d'une erreur de saisie ou d'un dépôt frauduleux ou sans valeur.

Si vous avez un problème concernant une opération non autorisée qui est

enregistrée sur votre compte, avertissez-nous par téléphone, par communication électronique authentifiée ou en personne à l'une de nos succursales afin de faire suivre l'opération. Lorsque vous signalez une opération non autorisée, nous nous efforçons de résoudre le problème dans un délai raisonnable. Si nous le demandons, vous nous fournirez une déclaration écrite signée et, sur demande, une déclaration sous serment écrite et signée. Cette situation peut entraîner une suspension temporaire du délai de 10 jours, jusqu'à ce que les documents demandés soient reçus. Nous ne vous empêcherons pas de manière déraisonnable d'utiliser les fonds faisant l'objet du litige. Si nous déterminons ultérieurement que vous avez autorisé une opération, nous pouvons annuler les montants que nous vous avons remboursés et vous serez responsable de l'opération (y compris des intérêts et des frais de service si la contrepassation met votre compte à découvert).

9. INSTRUCTIONS À DISTANCE – Vous pouvez fournir des instructions à distance à toute succursale de la Caisse Alliance comme nous le permettons, en ligne via le portail Web des services directs, sur notre application mobile ou au moyen de notre service bancaire par téléphone, le cas échéant. Les instructions à distance peuvent concerner le compte détenu dans cette succursale ou d'autres opérations effectuées dans cette succursale et des ententes conclues avec celle-ci.

Nous pouvons, sans y être obligés, donner suite aux instructions à distance reçues en votre nom avec un mot de passe exigé ou toute autre forme de justificatif d'identité, selon le cas, comme si les instructions à distance étaient des instructions écrites qui nous sont transmises par la poste et signées par vous ou par toute autre personne autorisée à gérer le compte. De telles instructions à distance sont réputées être authentiques.

Nous pouvons, à notre discrétion exclusive et en agissant de manière raisonnable, retarder ou refuser de donner suite à toute instruction à distance.

Une instruction à distance est réputée être reçue par nous uniquement lorsqu'elle est effectivement reçue et portée à l'attention d'un responsable autorisé, d'un mandataire ou d'un sous-traitant de la Caisse Alliance qui peut y donner suite.

Les instructions à distance peuvent nous être transmises au numéro de téléphone ou de télécopieur ou à l'adresse électronique ou par tout autre moyen numérique que nous indiquons pour la transmission des instructions à distance qui vous a été fourni par la Caisse Alliance, ou à tout autre numéro de téléphone ou de télécopieur ou adresse électronique ou tout autre moyen numérique que nous indiquons pour la transmission des instructions à distance que nous pouvons vous communiquer par écrit, ou en ligne via le portail Web des services directs. Nous avons le droit, en agissant de manière raisonnable, de supposer que toute personne se désignant comme étant vous est en réalité vous, et que nous pouvons nous y fier, et nous pouvons donner suite aux instructions à distance fournies par une telle personne comme si vous nous y aviez pleinement autorisés, même si ce n'était pas le cas. Toutes les instructions à distance qui nous sont transmises en votre nom vous engagent.

10. VÉRIFICATION ET ACCEPTATION DES OPÉRATIONS PAR LA CAISSE

ALLIANCE – Toutes les opérations sont soumises à notre vérification et à notre acceptation et, si elles sont refusées ou acceptées, mais qu'il est déterminé par la suite qu'il s'agit d'opérations erronées ou autrement inappropriées ou non autorisées, nous pouvons, sans y être obligés, les contrepasser du compte. La vérification peut avoir lieu à une date postérieure à la date à laquelle vous avez autorisé l'opération, ce qui peut avoir une incidence sur la date de l'opération. Nonobstant toute autre disposition de la présente convention, si à tout moment nous déterminons, en agissant de manière raisonnable, qu'un crédit porté au compte ou retracé sur le compte a été fait par erreur ou est basé sur une erreur de fait, ou induit ou entaché de quelque façon que ce soit par une fraude ou une conduite illégale, nous pouvons retenir le crédit ou contrepasser le crédit et tout intérêt applicable.

11. DOCUMENTS DE LA CAISSE ALLIANCE – Qu'un relevé d'opération soit émis ou non, il vous incombe de vérifier que toutes les opérations ont été correctement exécutées en vérifiant le relevé de la période ou les écritures du livret détaillant les opérations et en examinant vos relevés d'opération. En l'absence de preuve du contraire, nos documents sont concluants à

toutes fins, y compris en cas de litige, en ce qui concerne les instructions que vous nous avez données via les services directs. Nos relevés de toutes les opérations seront considérés comme corrects et seront concluants et contraignants pour vous. Toutes les opérations figureront sur les relevés de compte ordinaires du compte.

Si vous pensez ou soupçonnez que nos documents présentent une erreur ou une omission, ou qu'ils reflètent une activité non autorisée sur le compte, vous devez nous en informer immédiatement de la manière prévue à l'article 40 et, en tout état de cause, vous devez le faire dans les délais prévus dans la convention de compte.

Une copie de toute télécopie ou communication électronique ou de toute autre instruction à distance ou nos notes sur toute instruction à distance donnée par téléphone peuvent être utilisées comme preuve dans le cadre de toute instance judiciaire comme s'il s'agissait d'un document original signé par vous. Vous ne vous opposerez pas à l'admission de nos documents ou de ceux de tout fournisseur de services tiers comme preuve dans toute instance judiciaire au motif que de tels documents ne sont pas des originaux, ne sont pas écrits, constituent du oui-dire ou sont des documents qui contiennent des renseignements extraits d'un ordinateur et l'ensemble de ces documents représentant une preuve concluante des instructions à distance en l'absence de preuves documentaires enregistrées du contraire.

En l'absence de preuve du contraire, nos documents sont concluants à toutes fins, y compris en cas de litige, quant à toute autre question ou tout autre élément en relation avec l'état des comptes entre vous et nous à l'égard de toute opération.

12. RESPONSABILITÉ POUR LES ERREURS ET OMISSIONS – Si nous faisons une erreur ou une omission dans l'enregistrement ou le traitement d'une opération, nous sommes seulement responsables du montant de l'erreur ou de l'omission, si vous n'avez pas causé l'erreur ou l'omission ou n'y avez pas contribué de quelque façon que ce soit, avez respecté la présente convention et la convention de compte, nous avez remis un avis écrit de la manière indiquée à l'article 40 dans le délai prévu dans la convention de compte, et dans la mesure où la responsabilité n'est pas autrement exclue par la présente convention ou la convention de compte.

Si vous avez remis un tel avis, notre responsabilité maximale se limite au montant de l'erreur ou de l'omission. En aucun cas, nous ne serons tenus responsables des retards, des inconvénients, des coûts, des pertes ou des dommages (directs, spéciaux, indirects, exemplaires ou consécutifs) causés par une telle erreur ou omission ou en résultant.

13. EXONÉRATION DE RESPONSABILITÉ DE LA CAISSE ALLIANCE – Nous ne sommes pas responsables des pertes ou des dommages que vous subissez, sauf dans la mesure où ils sont causés par la négligence grave ou la faute intentionnelle ou délibérée de la Caisse Alliance, et dans ce cas, nous ne saurions être redevables de dommages-intérêts indirects, particuliers, consécutifs ou exemplaires (notamment une perte de profits), quelle que soit la cause de l'action et même si nous avons été informés de la possibilité de tels dommages. En aucun cas nous ne serons tenus responsables des coûts, des pertes ou des dommages (directs, indirects, particuliers ou consécutifs) que vous subissez et qui sont causés par :

- a. vos actions ou omissions, ou les actions ou omissions de tout tiers (et aucun tiers ne sera considéré comme agissant comme notre mandataire, à moins d'y être expressément autorisé à cette fin) ;
- b. les inexactitudes ou les insuffisances des renseignements que vous nous fournissez, notamment, toute transmission manquée, dupliquée ou erronée des instructions à distance;
- c. notre manquement à l'une de nos obligations envers vous, pour une raison indépendante de notre volonté;
- d. l'utilisation falsifiée, non autorisée ou frauduleuse des services, ou des instructions ou des effets falsifiés, non autorisés ou frauduleux, ou la modification matérielle d'une instruction, y compris les instructions à distance.

14. RISQUES ET RESPONSABILITÉS – À l'exception des pertes causées exclusivement par une négligence grave ou une faute intentionnelle ou délibérée de notre part, et sous réserve des limitations de responsabilité prévues dans la présente convention ou dans la convention de compte,

vous assumez tous les risques de perte liés à l'utilisation des services directs, notamment, et à l'exception de ce qui est prévu à l'article 8, le risque de fraude par un tiers. Vous acceptez en outre de nous informer immédiatement, de la manière décrite à l'article 40 :

- a. de toute utilisation abusive ou non autorisée, réelle ou soupçonnée, de votre identité, d'un mot de passe ou d'une autre forme de justificatif d'identité;
- b. si votre mot de passe ou toute autre forme de justificatif d'identité est porté à la connaissance d'une personne autre que vous;
- c. si vous recevez une notification concernant une opération sur le compte qui vous avertit d'une activité sur le compte que vous n'avez pas autorisée.

Vous modifierez le mot de passe si l'une des exigences de notification énoncées aux alinéas a) ou b) ci-dessus se présente.

L'exigence de notification visée à l'alinéa b) ci-dessus ne s'applique pas si vous avez révélé votre mot de passe à un tiers dans le cadre d'un service de gestion financière personnelle reconnu.

Vous reconnaissez que vous êtes responsable de toute utilisation de votre identité, d'un mot de passe et de toute autre forme de justificatif d'identité et que nous ne sommes pas responsables en cas de non-respect de toute partie de la présente convention. Vous êtes responsable de toute utilisation autorisée ou non, y compris de toutes les opérations. Vous êtes également responsable de tous les dépôts frauduleux ou sans valeur effectués sur le compte. Sans préjudice de la généralité de ce qui précède, vous reconnaissez et acceptez expressément que vous serez engagé par toute utilisation de votre identité, d'un mot de passe ou de toute autre forme de justificatif d'identité par un membre de votre foyer et que vous en serez responsable, que vous l'ayez autorisée ou non.

Vous êtes responsable de tous les transferts vers des comptes liés. Vous supportez tous les risques liés à ces opérations.

Lorsque vous avez connaissance de faits qui donnent lieu ou devraient donner lieu à des soupçons sur le fait que des opérations, des instructions relatives au compte ou des effets déposés sur le compte sont frauduleux, non autorisés, contrefaits de quelque manière que ce soit, ou entachés de fraude ou de conduite illégale, ou autrement susceptibles de nous être retournés ou d'être jugés invalides pour quelque raison que ce soit, vous avez l'obligation de procéder à des enquêtes raisonnables auprès des parties concernées par ces opérations, ces instructions ou ces effets, selon le cas, afin de déterminer s'il s'agit d'opérations, d'instructions ou d'effets valablement autorisés, selon le cas, avant de négocier ou, à défaut, d'accéder à des fonds provenant de ces opérations, de ces instructions ou de ces effets, et de nous faire part de vos soupçons et des faits sur lesquels ils reposent (des « circonstances suspectes »).

Nous pouvons, à notre discrétion exclusive, enquêter sur les circonstances suspectes que vous nous communiquez, mais nous n'avons aucune obligation envers vous d'entreprendre notre propre enquête sur celles-ci. Nous pouvons bloquer tout compte en attendant l'enquête sur l'utilisation abusive d'un compte. Toute retenue que nous imposons conformément aux conditions de la présente convention, ou toute enquête que nous entreprenons, est imposée ou entreprise à notre discrétion exclusive et pour notre seul bénéfice.

Notre décision de lever une retenue ne constitue pas la confirmation que l'opération, l'instruction ou l'effet est en fait valable ou compensé ou ne fait pas l'objet d'un débit compensatoire, et vous ne pouvez donc pas vous y fier à ce titre. Si, à notre satisfaction, une utilisation abusive est avérée, nous pouvons résilier ou suspendre les services directs et le fonctionnement du compte sans avis.

15. DROITS EN CAS DE VIOLATION INVOLONTAIRE – Sous réserve des clauses de la présente convention et de la convention de compte :

- a. si vous n'avez pas révélé un mot de passe à une personne autre que les mandataires ou dirigeants autorisés de la Caisse Alliance lorsque nous le demandons, si vous ne l'avez pas noté ou autrement enregistré et si vous avez changé le mot de passe lorsque la présente convention l'exige, vous ne serez pas tenu responsable de toute utilisation non autorisée qui se produit après la réception d'un avis de votre part de la

manière décrite à l'article 40 indiquant que le mot de passe peut avoir été porté à la connaissance d'une personne autre que vous; nous ne serons pas considérés comme ayant reçu l'avis écrit tant que nous ne vous aurons pas remis un accusé de réception écrit;

- b. nous ne serons pas responsables des dommages ou autres responsabilités que vous pourriez encourir du fait de notre action ou inaction suite à des instructions à distance données en votre nom, que vous ayez ou non effectivement donné celles-ci. Nous ne serons pas tenus responsables des dommages ou autres responsabilités que vous pourriez encourir du fait de notre action ou inaction concernant les demandes de ne pas recevoir de relevé que vous avez formulées par l'intermédiaire des services directs, que vous ayez ou non effectivement donné les instructions à distance.

16. PROCÉDURES DE TRAITEMENT DES OPÉRATIONS NON AUTORISÉES ET DES AUTRES PROBLÈMES LIÉS AUX OPÉRATIONS

– En cas de problème avec une opération dans le cadre des services directs ou une opération non autorisée dans le cadre des services directs, vous devez nous le signaler immédiatement. Nous examinerons le problème et y apporterons une réponse dans les meilleurs délais. Nous ne vous interdrons pas de manière déraisonnable d'utiliser le compte visé, à condition que nous soyons convaincus que vous n'avez pas causé le problème ou l'opération non autorisée et que vous n'y avez pas contribué, que vous avez pleinement coopéré à l'enquête et que vous avez respecté la présente convention et la convention de compte. Nous répondrons au signalement d'un problème ou d'une opération non autorisée dès que possible et, dans un délai raisonnable, nous indiquerons quel remboursement, le cas échéant, sera effectué pour toute perte que vous avez subie. Les pertes résultant d'un problème ou d'une opération non autorisée dans ce délai seront remboursées à condition que vous ayez respecté la présente convention et la convention de compte et que, selon toute probabilité, il soit démontré que vous avez pris toutes les mesures raisonnables et nécessaires pour :

- a. protéger la confidentialité de votre mot de passe et de toute autre forme de justificatif d'identité, comme l'exigent la présente convention et la convention de compte;
- b. utiliser des mesures de sécurité pour vous protéger contre toute perte, tout vol et tout accès non autorisé et pour les détecter, comme l'exigent la présente convention et la convention de compte;
- c. agir immédiatement, dès réception d'une notification d'opération non autorisée ou dès que vous avez connaissance d'une telle opération, afin d'éviter toute perte supplémentaire et nous signaler le problème.

17. SÉCURITÉ DU TERMINAL D'ACCÈS

– Si les services directs sont mis à disposition par l'intermédiaire d'Internet, d'un fournisseur de services téléphoniques ou de notre application mobile, vous reconnaissez que, bien que nous utilisions des mesures de sécurité pour nous protéger contre les pertes, les vols et les accès non autorisés, en raison de la nature de la transmission de données, la sécurité n'est pas garantie et les renseignements sont transmis à vos risques. Vous reconnaissez et vous devez vous assurer que tout terminal d'accès privé que vous utilisez pour accéder aux services directs est verrouillé automatiquement par un mot de passe ou des données biométriques, afin d'empêcher toute utilisation non autorisée de ce terminal d'accès, dispose d'un programme antivirus à jour et d'un pare-feu, et qu'il vous incombe de réduire le risque d'infections ou d'attaques en ligne et de vous conformer à la présente disposition. Vous reconnaissez, en outre, que pour réduire le risque d'accès non autorisé au compte par l'intermédiaire du terminal d'accès, vous vous déconnecterez des services directs et, le cas échéant, fermerez le navigateur à la fin de sa session. Vous reconnaissez, en outre, que l'utilisation d'ordinateurs et de terminaux d'accès publics ou communs, ou l'utilisation de terminaux d'accès dans un lieu public ou par l'intermédiaire d'un portail WiFi ouvert ou Bluetooth commun, pour accéder aux services directs augmente le risque d'accès non autorisé au compte, et vous convenez de prendre toutes les précautions raisonnables pour éviter une telle utilisation ou la communication de votre mot de passe ou de toute autre forme de justificatif d'identité par inadvertance.

18. PRÉVENTION ET DÉTECTION DE LA FRAUDE

– Vous convenez de maintenir des contrôles et des procédures de sécurité appropriés pour prévenir et détecter les vols d'effets, ou les pertes dues à la fraude ou à la

falsification d'effets, ou les opérations frauduleuses ou non autorisées.

Vous vous engagez, en outre, à superviser et à contrôler avec diligence la conduite et le travail de tous les mandataires ayant un rôle dans la préparation de vos effets, le rapprochement des écritures portées sur le relevé de compte pour le compte, ou dans d'autres fonctions liées à votre compte.

19. LIENS – Si les services directs sont mis à disposition par l'intermédiaire d'Internet, notre site Web et notre application mobile peuvent fournir des liens vers d'autres sites Web, y compris ceux de tiers qui peuvent également vous fournir des services. Vous reconnaissez que tous ces autres sites Web et services fournis par des tiers sont indépendants de nous et peuvent faire l'objet de conventions distinctes qui régissent leur utilisation. Nous ne saurions être responsables à l'égard de ces autres sites Web, de leur contenu ou de l'utilisation des services fournis par des tiers. Les liens sont fournis pour des raisons de commodité uniquement, et vous assumez tous les risques liés à l'accès ou à l'utilisation de ces autres sites Web ou services fournis par des tiers.

20. FOURNISSEURS DE SERVICES TIERS – Nous pouvons, à notre discrétion, mettre à disposition des services fournis par des fournisseurs de services tiers par le biais des services directs, de notre site Web, de notre application mobile ou de nos plateformes de médias sociaux, pour des raisons de commodité uniquement. Vous reconnaissez et acceptez que :

- a. nous mettons à disposition les services de fournisseurs de services tiers par le biais des services directs, de notre site Web, de notre application mobile ou de nos plateformes de médias sociaux pour votre commodité; les services sont fournis par les fournisseurs de services tiers, et non par nous; votre relation avec un fournisseur de services tiers est une relation distincte, indépendante de la relation entre vous et nous, et hors de notre contrôle;
- b. nous ne faisons aucune déclaration et ne donnons aucune garantie en ce qui concerne les services fournis par un fournisseur de services tiers, même si vous pouvez accéder à ces services par l'intermédiaire des services directs, de notre site Web, de notre application mobile ou de nos plateformes de médias sociaux;
- c. vous assumez tous les risques liés à l'accès aux services des fournisseurs de services tiers et à leur utilisation;
- d. vous accordez expressément et acceptez d'accorder aux fournisseurs de services tiers un droit et une licence non exclusifs, irrévocables, perpétuels, libres de redevances et mondiaux d'utiliser, dans la mesure où l'exige le fournisseur de services tiers, les lettres admissibles, les images officielles, l'identité et le justificatif d'identité, uniquement dans le but de vous fournir des services;
- e. nous déclinons toute responsabilité à votre égard en ce qui concerne les services fournis par un fournisseur de services tiers;
- f. tout litige relatif aux services fournis par un fournisseur de services tiers ne concerne que vous et le fournisseur de services tiers, et vous n'invoquerez aucune défense ou réclamation à notre encontre;
- g. la Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes et ses règlements peuvent s'appliquer aux services fournis par des fournisseurs de services tiers, et ces derniers peuvent, de temps à autre, adopter des politiques et des procédures pour répondre aux exigences de déclaration, de tenue de dossiers, d'identification des clients et de surveillance continue prévues par cette loi.

21. INDEMNISATION – Vous convenez d'indemniser et d'exonérer la Caisse Alliance et ses fournisseurs de services tiers, ainsi que toutes les parties connexes, y compris leurs mandataires, administrateurs, dirigeants, employés, affiliés et licenciés respectifs (collectivement, les « parties indemnisées »), de toute responsabilité et de tous les coûts, notamment les frais et les honoraires juridiques raisonnables engagés par les parties indemnisées dans le cadre de toute réclamation ou demande découlant de votre utilisation des services directs ou y étant liée. Vous devez aider les parties indemnisées et collaborer dans toute la mesure raisonnable requise à la contestation de toute réclamation ou demande de ce type. Les clauses de non-responsabilité, d'exclusion de responsabilité, de limitation de la responsabilité et d'indemnisation figurant dans la présente convention demeurent en

vigueur indéfiniment après la résiliation de la présente convention et s'appliquent dans la mesure permise par la loi. Sans préjudice de ce qui précède, vous indemniserez et exonérerez les parties indemnisées de toute responsabilité, des coûts, des pertes, des dépenses et des dommages, y compris les dommages directs, indirects et consécutifs supportés par les parties indemnisées dans les situations suivantes :

- a. une des parties indemnisées a mis des services directs à votre disposition;
- b. une des parties indemnisées s'est conformée ou a refusé de se conformer à des instructions à distance;
- c. une des parties indemnisées s'est conformée ou a refusé de se conformer à votre demande de ne pas recevoir de relevé par l'intermédiaire des services directs;
- d. une opération a causé un solde négatif sur le compte;
- e. une opération que vous avez autorisée a entraîné toute conséquence;

Cette indemnité s'appliquera en faveur des parties indemnisées et vous liera, ainsi que vos héritiers, exécuteurs testamentaires, successeurs et ayants droit. Elle survivra à la résiliation de la présente convention pour tout acte ou toute omission antérieurs à la résiliation donnant lieu à une réclamation indemnisée, même si l'avis est reçu après la résiliation.

22. RECONNAISSANCE DES SERVICES DIRECTS – Vous reconnaissez et acceptez que :

- a. lorsque des transferts et des paiements de factures sont autorisés par l'intermédiaire des services directs, les fonds sont considérés comme irrévocablement transférés du compte et vous ne pouvez pas révoquer ou annuler l'opération;
- b. toute personne ayant accès à votre identité et à un mot de passe ou à toute autre forme de justificatif d'identité peut être en mesure d'accéder aux services directs et peut utiliser votre identité et le mot de passe ou toute autre forme de justificatif d'identité pour transférer de l'argent à partir d'un compte, mettre en place des accords de paiement de factures, effectuer des paiements de factures et autoriser toute autre opération;
- c. nous ne serons en aucun cas responsables envers vous ou toute autre personne du traitement ou de l'acceptation sur le compte de toute opération entraînant un transfert d'argent à partir du compte ou le paiement de factures, même si l'argent est utilisé au profit d'une personne autre que vous, ou si des factures dues par une personne autre que vous sont payées;
- d. vous serez responsable de toutes les opérations effectuées à l'aide des services directs, y compris les opérations qui bénéficient à une personne autre que vous ou qui entraînent le paiement de factures dues par une personne autre que vous;
- e. une copie d'une communication électronique est admissible dans le cadre d'une instance judiciaire et a la même valeur que l'original d'un document écrit.

23. DEMANDE DE NE PAS RECEVOIR DE RELEVÉ ET OBLIGATION DE VÉRIFICATION CONTINUE – Si, à votre demande, nous acceptons de cesser d'imprimer et de vous poster des relevés de compte pour votre compte, vous reconnaissez et acceptez ce qui suit :

- a. il vous incombe d'obtenir (auprès de nous ou par le biais des services directs) et d'examiner, après la fin de chaque mois civil, un relevé de l'activité du compte et, au plus tard à la fin du mois civil suivant (la « date de notification »), de nous notifier, de la manière décrite à l'article 40, toute erreur, irrégularité, omission ou opération non autorisée de quelque nature que ce soit dans ce relevé de compte ou dans tout effet ou autre élément, ou toute falsification, opération frauduleuse ou non autorisée de quelque nature que ce soit, ainsi que tout débit indûment porté au compte;
- b. notwithstanding toute autre clause de la présente convention, après la date de notification (sauf en ce qui concerne les erreurs, irrégularités, omissions ou opérations non autorisées de tout type que vous nous avez notifiées de la manière prévue à l'article 40 au plus tard à la date de notification), vous convenez de ce qui suit :
 - i. le montant des soldes indiqué le dernier jour du mois civil est correct et vous engage, sous réserve de notre droit d'effectuer des

contrepassations conformément à la présente convention et à la convention de compte;

- ii. tous les montants imputés au compte sont valides;
- iii. vous n'avez pas le droit d'être crédité d'un montant qui ne figure pas sur le relevé de compte pour ce mois civil;
- iv. vous avez vérifié la validité des effets et des instructions;
- v. l'utilisation de tout service indiqué est correcte.

Vous reconnaissez que :

- vi. même si un effet peut être provisoirement comptabilisé sur le compte, il n'est pas considéré comme étant traité tant que nous ne l'avons pas accepté et irrévocablement encaissé et que le délai de restitution par toute procédure légale n'a pas expiré. Le crédit représenté par un effet qui n'est ni accepté ni encaissé, ou qui est débité, effectué par erreur ou entaché de fraude, peut être contre passé sur le compte, nonobstant toute écriture provisoire. Le relevé de compte sera modifié en conséquence;
 - vii. même si un dépôt ou un autre crédit peut être provisoirement comptabilisé sur le compte, il n'est pas considéré comme étant traité tant que nous ne l'avons pas vérifié et accepté. Un dépôt ou un autre crédit qui n'est ni vérifié ni accepté peut être annulé sur le compte, nonobstant toute écriture provisoire. Le relevé de compte sera modifié en conséquence.
- c. En dépit du point b) ci-dessus, si vous avez autorisé l'émission de DPA sur l'un des comptes, vous reconnaissez que les règles prévoient que, dans certaines conditions, des demandes de remboursement des DPA peuvent être présentées et que :
- i. lorsque le DPA avait pour objet le paiement de biens et services de consommation, le délai pour présenter une telle réclamation est de 90 jours civils à compter de la date du débit;
 - ii. lorsque le DPA avait pour objet le paiement de biens et de services liés à vos activités commerciales, le délai pour présenter une telle réclamation est de 10 jours ouvrables à compter de la date du débit.

Les réclamations doivent nous être transmises par écrit dans le délai précisé et en conformité avec les règles, dans leur version modifiée de temps à autre.

24. PAIEMENTS DE FACTURES EFFECTUÉS PAR L'INTERMÉDIAIRE DES SERVICES DIRECTS – Vous reconnaissez et acceptez que :

- a. les paiements de factures effectués par l'intermédiaire des services directs ne sont pas traités immédiatement, et que le délai de traitement dépend d'un certain nombre de facteurs, y compris le moment où le paiement de la facture est autorisé et les processus comptables internes du destinataire du paiement de la facture;
- b. vous avez la responsabilité de vous assurer que les paiements de factures sont autorisés suffisamment tôt, afin que le destinataire du paiement reçoive le paiement avant la date d'échéance;
- c. nous ne saurions être responsables des coûts, des dépenses, des pertes, des dommages ou inconvénients de quelque nature que ce soit qui résultent d'une erreur, de l'absence d'un paiement ou d'un retard dans le traitement des paiements de factures;
- d. si vous avez effectué ou reçu un paiement de facture par erreur, nous pouvons, sans y être obligés, vous aider en initiant ou en traitant un débit de correction d'erreur de paiement de facture, au sens des règles; le cas échéant, vous convenez de nous indemniser pour les pertes, les coûts et les dommages directement subis et de nous payer tous les frais de service ou les honoraires raisonnables liés à la prestation du service;
- e. si, en l'absence de négligence grave ou de faute intentionnelle, nous initions ou traitons un débit de correction d'erreur de paiement de facture touchant vos comptes ou vos affaires, nous serons dégagés de toute responsabilité pour l'ensemble des pertes, des coûts ou des dommages que vous subissez, quelle qu'en soit la cause, en rapport avec le paiement de la facture ou le processus de débit de correction d'erreur de paiement de facture.

25. SERVICES DIRECTS ET SERVICES DE TIERS – Pour tous les services directs et tout service que nous mettons à votre disposition par l'intermédiaire de fournisseurs de services tiers, vous ne devez pas :

- a. utiliser les services à des fins illégales, frauduleuses ou diffamatoires;
- b. prendre des mesures, causer ou permettre quoi que ce soit qui pourrait compromettre la sécurité ou l'intégrité des services (y compris des activités menaçant de nuire ou de causer du tort à tout autre participant à la fourniture, à l'utilisation ou au soutien des services directs ou de services mis à disposition par des fournisseurs de services tiers).

Si vous enfreignez ces clauses, votre participation aux services directs ou à tout service fourni par nous ou par tout fournisseur de services tiers peut être suspendue ou résiliée.

26. SERVICES INFORMATIQUES – Si, par l'intermédiaire des services directs, nous mettons à votre disposition des services informatiques et que vous les utilisez :

- a. vous acceptez que le fournisseur de services tiers qui fournit les services informatiques prépare, utilise et transmette des rapports relatifs aux performances et au fonctionnement des services informatiques, y compris des rapports statistiques ou de performance et d'autres analyses, compilations et renseignements sur les services informatiques ou sur vous, ainsi que des rapports relatifs à votre participation aux services informatiques et à l'utilisation que vous en faites. Vous consentez également à ce que le fournisseur de services tiers qui fournit les services informatiques nous communique, à nous ou à tout autre fournisseur de services tiers, vos données personnelles, à savoir le nombre total de factureurs pour lesquels vous vous êtes enregistré, sans identifier les factureurs autres que nous et nos sociétés affiliées, et sans identifier les données détaillées de vos activités de visionnement;
- b. vous reconnaissez que le fournisseur de services tiers qui fournit les services informatiques ne vous répondra pas directement en cas de demande, de requête, de question, de plainte ou d'autre problème lié aux services informatiques, si ce n'est pour vous orienter vers nous ou vers le factureur;
- c. vous reconnaissez que les consentements mentionnés au point a) ci-dessus sont des exigences relatives aux services informatiques et que, s'ils sont retirés, votre participation aux services informatiques peut être suspendue ou interrompue et l'intégralité ou une partie des documents peut ne pas être présentée par l'intermédiaire des services informatiques.

27. TRANSFERTS AVEC DES COMPTES EXTERNES – Si nous vous permettons, par le biais des services directs, de transférer des fonds entre le compte et un compte externe, alors :

- a. vous acceptez de nous informer par écrit des comptes externes que vous souhaitez lier au compte sous une forme que nous jugeons acceptable;
- b. nous nous réservons le droit de refuser le compte externe;
- c. vous convenez de nous fournir le numéro de l'institution financière, l'adresse ou le numéro de la succursale et le numéro de compte du compte externe que vous souhaitez lier au compte. Nous nous réservons le droit de vérifier le compte externe;
- d. vous et le titulaire du compte externe devez fournir l'autorisation nécessaire pour établir le lien entre le compte et le compte externe;
- e. vous vous engagez à ne pas lier le compte à un compte dont vous n'êtes pas le titulaire;
- f. vous reconnaissez et acceptez que nous pouvons, à notre discrétion, limiter le type de transferts qui peuvent être effectués entre le compte et le compte externe, en particulier si les transactions sont effectuées sous forme de crédits au compte externe, de débits du compte externe, ou à la fois de crédits et de débits du compte externe;
- g. vous pouvez uniquement lier un compte libellé en dollars canadiens à un compte externe libellé en dollars canadiens, ou un compte libellé en dollars américains à un compte externe libellé en dollars américains, et uniquement si le compte externe est ouvert auprès d'une institution financière domiciliée au Canada;
- h. nous nous réservons le droit de limiter le nombre de comptes externes pouvant être liés au compte;
- i. nous nous réservons le droit de limiter le montant en dollars des opérations effectuées vers ou depuis le compte externe;

- j. nous nous réservons le droit de limiter le nombre d'opérations effectuées vers ou depuis le compte externe;
- k. nous nous réservons le droit de retenir des fonds sur le montant de l'opération;
- l. vous acceptez que tout renseignement personnel qui nous est fourni dans le cadre d'opérations effectuées vers ou depuis le compte externe soit divulgué au titulaire du compte externe. Vous consentez également à ce que tout renseignement personnel fourni au titulaire du compte externe concernant les opérations effectuées vers ou depuis le compte externe nous soit communiqué;
- m. les fonds sont généralement déposés sur votre compte externe ou votre compte dans un délai de 3 à 5 jours ouvrables à compter de la date d'autorisation de l'opération. Nous ne pouvons garantir la date de dépôt sur le compte ou le compte externe. Ni nous, ni le fournisseur de services tiers ne pouvons être tenus responsables des coûts, des dépenses, des pertes, des dommages ou inconforts de quelque nature que ce soit qui résultent d'un retard dans le traitement des opérations;
- n. tous les dépôts ou retraits seront contrepassés si l'opération ne peut être effectuée ou si elle est refusée pour quelque raison que ce soit;
- o. vous acceptez qu'à des fins de sécurité ou de gestion des risques et à notre discrétion, une somme nominale puisse être créditée sur le compte externe une fois par an.

28. TRANSFERTS AVEC DES COMPTES LIÉS – Si nous vous permettons, par l'intermédiaire des services directs, de lier plusieurs comptes à un seul nom d'utilisateur afin de vous permettre d'accéder aux comptes avec un seul nom d'utilisateur, les comptes ne seront pas fusionnés pour autant. Si les comptes sont liés par l'intermédiaire des services directs, alors :

- a. nous nous réservons le droit de refuser tout compte;
- b. vous acceptez que nous pouvons, à notre discrétion, limiter les types d'opérations qui peuvent être autorisées entre les comptes, en particulier si les opérations sont effectuées sous forme de crédits sur un compte, de débits sur un compte, ou à la fois de crédits et de débits sur un compte;
- c. nous nous réservons le droit de limiter le nombre de comptes pouvant être liés;
- d. nous nous réservons le droit de limiter le montant en dollars des opérations effectuées vers ou depuis un compte lié;
- e. nous nous réservons le droit de limiter le nombre d'opérations effectuées vers ou depuis un compte lié;
- f. nous nous réservons le droit de bloquer le montant de l'opération sur un compte lié pendant une période que nous fixons, au cours de laquelle l'opération ou une partie de l'opération ne vous sera pas accessible;
- g. vous acceptez que nous ne pouvons pas garantir la date d'une opération vers et depuis un compte lié. Ni nous ni aucun fournisseur de services tiers ne saurions être responsables des coûts, des dépenses, des pertes, des dommages ou inconforts de quelque nature que ce soit qui résultent d'un retard dans le traitement d'opérations;
- h. toute opération sera contrepassée si elle ne peut être effectuée ou si elle est refusée pour quelque raison que ce soit.

29. SERVICES DE TEF – Si, par l'intermédiaire des services directs, nous mettons à votre disposition des services de TEF et que vous les utilisez, vous reconnaissez et acceptez que :

- a. les services de TEF sont disponibles uniquement en dollars canadiens;
- b. le compte sera débité dès que vous lancez une opération, et nous pouvons conserver le montant de l'opération jusqu'à ce que le destinataire réclame avec succès l'opération ou que l'opération soit annulée. Nous n'avons aucune obligation de payer des intérêts sur le montant de l'opération et nous ne le ferons pas. Dans la mesure où la loi le permet, nous sommes réputés détenir une sûreté sur le montant de l'opération à partir du moment où le compte est débité jusqu'à ce que le destinataire réclame avec succès l'opération ou que l'opération soit annulée;
- c. Les opérations envoyées et reçues par l'intermédiaire des services de TEF sont soumises à des limites de nombre et de montant qui peuvent être modifiées, à notre discrétion, sans que vous en soyez préalablement

- informé;
- d. nous ne serons pas responsables des pertes et dommages subis du fait des fonds détenus ou des limites que nous avons fixées, ou qu'un fournisseur de services tiers fournissant des services de TEF ou qu'une institution financière participante ont fixées;
 - e. un avis de TEF informant le destinataire de l'opération sera généré dès que possible lorsque vous aurez lancé l'opération;
 - f. en tant qu'expéditeur, vous préserverez la confidentialité de la réponse au TEF, s'il y a lieu, et ne la communiquerez ni ne la partagerez avec d'autres personnes que le destinataire prévu. Vous choisirez une réponse au TEF qui n'est connue que du destinataire et qui ne peut être facilement trouvée via les médias sociaux ou d'autres moyens. Vous ne communiquerez pas la réponse au TEF dans la question de sécurité, l'indice ou les détails de l'opération applicables. Vous ne fournirez pas au destinataire la réponse au TEF au moyen de l'adresse électronique ou du numéro de téléphone utilisé pour envoyer l'avis de TEF;
 - g. le destinataire peut être tenu de fournir la bonne réponse au TEF pour réclamer l'opération;
 - h. nous, ainsi que l'autre institution financière participante et tout fournisseur de services tiers, pouvons verser le montant de l'opération à toute personne qui, en utilisant les services de TEF, prétend être le destinataire et, le cas échéant, fournit la bonne réponse au TEF;
 - i. nous ne pouvons être tenus responsables des coûts, dépenses, pertes, dommages ou inconvénients de quelque nature que ce soit dus à un tiers, autre que le destinataire prévu de l'opération, qui a deviné ou obtenu la réponse au TEF par d'autres moyens qu'une activité illicite. Nonobstant ce qui précède, dans le cas d'une opération interceptée sur votre compte et dont les fonds ne sont pas parvenus au destinataire prévu, nous pouvons vous rembourser à condition que vous n'ayez pas participé à l'activité illicite, que vous coopériez pleinement à l'enquête sur cet événement et que vous ayez respecté et continuiez de respecter toutes les conditions applicables de la présente convention;
 - j. en tant que destinataire, vous ne communiquerez pas la réponse au TEF, sauf si cela est nécessaire pour réclamer le transfert;
 - k. le destinataire peut réclamer une opération par l'intermédiaire des services bancaires en ligne de la Caisse Alliance ou de toute autre institution financière participante, ou par le biais du service de paiement du fournisseur de services tiers. Les opérations envoyées au moyen d'un numéro de compte, d'un identifiant de paiement, d'un dépôt automatique ou d'une demande de fonds, selon le cas, peuvent être automatiquement déposées sur le compte du destinataire;
 - l. si le destinataire refuse une opération que vous avez lancée, celle-ci vous sera retournée;
 - m. les fonds sont généralement versés sur le compte du destinataire dans un délai d'un à cinq jours ouvrables à compter du jour où le destinataire a réclamé l'opération avec succès. Nous ne pouvons garantir la date de dépôt;
 - n. en tant qu'expéditeur, l'opération vous sera retournée si le destinataire ne la réclame pas dans un délai de 30 jours suivant la date à laquelle vous avez initié le transfert, si l'opération ne peut être transmise avec succès aux coordonnées de TEF du destinataire que vous avez fournies, ou si le destinataire refuse l'opération. En tant qu'expéditeur, vous êtes responsable de l'exactitude des coordonnées de TEF du destinataire et vous acceptez que le destinataire ait consenti à ce que vous utilisiez les coordonnées de TEF aux fins des services de TEF, notamment afin que vous nous les fournissiez, ainsi qu'à l'autre institution financière participante et à tout fournisseur de services tiers;
 - o. si le destinataire réclame avec succès l'opération à l'aide du service de paiement d'un fournisseur de services tiers, mais fournit des renseignements erronés sur le compte, le fournisseur de services tiers ou son mandataire peuvent demander au destinataire de fournir des renseignements corrects sur le compte ou lui envoyer un effet par la poste. Nous ne paierons pas d'intérêts sur le montant de l'opération;
 - p. nous pouvons annuler une opération si nous avons des raisons de penser qu'une erreur s'est produite ou si nous pensons que l'opération résulte d'une activité illégale ou frauduleuse;
 - q. vous avez la responsabilité de fournir des coordonnées de TEF valides et correctes et de les mettre à jour immédiatement via les services directs en cas de modification desdites coordonnées de TEF;
 - r. en tant qu'expéditeur, vous pouvez annuler une opération avant que le destinataire ne la réclame. En tant que destinataire, vous reconnaissez qu'une opération peut être annulée jusqu'à ce que vous la réclamiez;
 - s. tous les litiges seront gérés directement entre l'expéditeur et le destinataire sans la participation de la Caisse Alliance ou de toute autre partie;
 - t. nous pouvons refuser de vous fournir des services de TEF;
 - u. nous ne pouvons être tenus responsables des coûts, dépenses, pertes, dommages ou inconvénients de quelque nature que ce soit qui résultent d'un retard dans le traitement d'une opération ou d'opérations réclamées par une personne autre que le destinataire prévu;
 - v. vous êtes responsable des frais, le cas échéant, ou des débits de données que votre fournisseur de services peut appliquer pour la transmission et la réception de données (notamment les frais d'itinérance de données);
 - w. en tant que destinataire, si vous avez activé la fonction de dépôt automatique pour l'adresse électronique ou le numéro de téléphone mobile, selon le cas ou la disponibilité, utilisé par l'expéditeur pour vous envoyer des fonds, ou par tout autre moyen disponible, les fonds que vous recevrez par l'intermédiaire des services de TEF seront automatiquement déposés sur votre compte et vous n'aurez pas à fournir la réponse au TEF, même si la fonction de dépôt automatique doit être prise en charge par l'institution financière de l'expéditeur;
 - x. si vous demandez des fonds par l'intermédiaire des services de TEF, vous devez fournir l'adresse électronique ou le numéro de téléphone mobile du destinataire de votre demande. Vous acceptez en outre que le destinataire de cette demande ait consenti à ce que vous utilisiez les coordonnées de TEF pour les services de TEF, notamment pour nous les transmettre, ainsi qu'à l'autre institution financière participante et à tout fournisseur de services tiers. Vous devez également fournir le compte admissible que vous souhaitez que nous utilisions pour déposer les fonds que vous recevez, si le destinataire accepte votre demande;
 - y. vous reconnaissez qu'il est de votre responsabilité, en tant qu'expéditeur, de fournir des renseignements complets et corrects sur le destinataire et, en tant que destinataire de toute demande de transfert, de répondre uniquement aux demandes que vous attendez et que vous avez accepté de recevoir, auprès du demandeur de fonds;
 - z. vous reconnaissez et acceptez que tout renseignement personnel que vous transmettez par le biais des services de TEF, via un transfert de fonds ou une demande de fonds, relève de votre responsabilité, et que la Caisse Alliance ne sera en aucun cas responsable des coûts, dépenses, pertes, dommages ou inconvénients résultant d'une violation des lois ou règlements applicables en matière de protection des renseignements personnels, selon le cas, et, par souci de clarté, vous acceptez également que tout transfert de renseignements personnels par le biais des services de TEF soit soumis aux politiques en matière de protection de la vie privée de la Caisse Alliance.
- 30. DÉPÔTS À DISTANCE** – Si, par l'intermédiaire des services directs, nous mettons à votre disposition des services de dépôt à distance et que vous utilisez ce service, vous reconnaissez et acceptez que :
- a. uniquement dans le cadre du service de dépôt à distance, nous vous désignons en tant que mandataire, pour agir en notre nom lors de la création et de la transmission d'une image officielle, et pour toute autre tâche connexe que nous pourrions être amenés à exiger, le tout conformément aux règles et à la législation applicable en matière d'effets. Dans ce contexte, la transmission et la réception par nous de l'image officielle auront les mêmes résultats que si l'effet avait été remis à une succursale de la Caisse Alliance pour être négocié et compensé. Vous reconnaissez et acceptez que vous ne pouvez pas déléguer ce rôle de mandataire. Vous reconnaissez et acceptez par ailleurs que vous êtes personnellement responsable de ce qui suit :
 - i. le respect de la présente convention,
 - ii. le maintien d'une sécurité adéquate pour tout terminal d'accès

utilisé, lieu d'utilisation du terminal d'accès et mot de passe afin d'empêcher l'utilisation par des tiers ou l'interception des données transmises,

- iii. la garantie que toutes les images officielles créées et transmises sont de bonne qualité et rendent compte de manière complète et précise de tous les détails importants de la lettre admissible,
- iv. la mise en place de mesures de sécurité et de procédures adéquates pour la conservation des originaux de toutes les lettres admissibles transmises en tant qu'images officielles,
- v. la vérification de la concordance entre les dépôts prévus sur le compte et les dates et montants applicables aux transmissions effectuées au moyen du service de dépôt à distance et la notification immédiate, selon les modalités prévues à l'article 40, de toute erreur, omission, irrégularité ou préoccupation concernant des soupçons d'effets frauduleux ou de compromission de la sécurité applicable à l'utilisation du service de dépôt à distance;
- b. nous pouvons, sur réception de ce qui semble raisonnablement être une image officielle, la traiter comme une image officielle et comme s'il s'agissait de l'original d'un effet reçu dans une succursale de la Caisse Alliance, sous réserve de la convention de compte et de toute politique régissant les effets;
- c. les images officielles seront créées en utilisant une méthode que nous avons autorisée, à notre discrétion exclusive, le cas échéant. Vous acceptez en outre de prendre toutes les précautions nécessaires et appropriées pour empêcher toute autre personne de prétendre créer ou transmettre une image officielle au crédit de votre compte;
- d. aucune clause de la présente convention ne nous oblige à accepter en dépôt un effet qui est ou est prétendu être une image officielle. Vous ne devez en aucun cas prétendre créer ou transmettre une image officielle d'un effet qui n'est pas considéré comme une lettre admissible ou de tout effet postdaté, périmé, reçu d'une personne autre que le tireur de cet effet ou modifié de quelque manière que ce soit. Si vous avez des soupçons ou des préoccupations concernant l'authenticité, la validité, la négociabilité ou les titres successifs d'un effet censé être une lettre admissible, vous ne devez pas essayer d'utiliser le service de dépôt à distance pour la négociation ou l'encaissement de cet effet, mais vous devez apporter l'effet original au guichet de la succursale où le compte est ouvert, nous faire part de vos préoccupations ainsi que de tous les faits importants dont vous avez connaissance concernant cet effet et coopérer pleinement à toute enquête sur ces préoccupations;
- e. dans le cadre du service de dépôt à distance, les lettres admissibles sont limitées aux effets en dollars canadiens ou en dollars américains, tirés sur une institution financière domiciliée au Canada, et, selon le cas, à la discrétion exclusive de la Caisse Alliance. Vous ne devez pas essayer d'utiliser le service de dépôt à distance pour déposer tout effet sur un compte dont la devise n'est pas celle de l'effet. Les effets en dollars canadiens ne peuvent être déposés que dans un compte libellé en dollars canadiens. Les effets en dollars américains ne peuvent être déposés que dans un compte libellé en dollars américains;
- f. les images officielles reçues par l'intermédiaire des services de dépôt à distance sont soumises à des limites en termes de nombre et de montant qui peuvent être modifiées, à notre discrétion, sans que vous en soyez préalablement informé;
- g. toute opération effectuée pendant les jours ou les heures de fermeture de la Caisse Alliance peut être créditée sur le compte le jour ouvrable suivant où la Caisse Alliance est ouverte;
- h. lorsque l'image officielle d'une lettre admissible nous a été transmise par le biais du service de dépôt à distance, aucune autre image officielle de cette lettre admissible ne sera créée ou transmise par le biais du service de dépôt à distance (ou de tout autre service similaire), à moins que nous vous en fassions la demande par écrit. Vous acceptez en outre de ne plus utiliser l'original d'une image de lettre admissible et de le conserver en toute sécurité sans autre négociation, transfert ou remise à une autre personne ou à un autre titulaire. En plus de toutes les obligations et responsabilités énoncées dans la présente convention ou dans un autre document, vous convenez d'indemniser et d'exonérer la Caisse Alliance

- et ses fournisseurs de services tiers, ainsi que toutes les parties connexes, dont leurs mandataires, administrateurs, dirigeants, employés, affiliés et licenciés respectifs (collectivement, les « parties indemnisées »), à l'égard de toute responsabilité et de tous les coûts, notamment les frais et les honoraires juridiques raisonnables engagés par les parties indemnisées dans le cadre de toute réclamation ou demande découlant de votre utilisation des services de dépôt à distance ou y étant liée, ou d'une double négociation d'effets qui ont été à tout moment présentés comme des images officielles de lettres admissibles. Vous devez aider les parties indemnisées et collaborer dans toute la mesure raisonnable requise à la contestation de toute réclamation ou demande de ce type. Les clauses de non-responsabilité, d'exclusion de responsabilité, de limitation de la responsabilité et d'indemnisation figurant dans la présente convention demeurent en vigueur indéfiniment après la résiliation de la présente convention et s'appliquent dans la mesure permise par la loi. Sans préjudice de ce qui précède, vous indemniserez et exonérerez les parties indemnisées de toute responsabilité, des coûts, des pertes, des dépenses et des dommages, y compris les dommages directs, indirects et consécutifs, supportés par les parties indemnisées à la suite d'une violation de la présente convention, de toute réclamation découlant de l'utilisation abusive d'images officielles ou d'effets censés être des images officielles ou liée à celle-ci, ou encore de la négociation de lettres admissibles lorsqu'une image officielle a également été transmise à des fins d'encaissement;
- i. lors de la transmission d'une image officielle d'une lettre admissible, vous devez immédiatement marquer la face de la lettre admissible avec une note ou une marque visible qui empêche la renégociation de la lettre admissible et indique que celle-ci a été reproduite et transmise, en prenant soin de ne pas effacer les détails importants de cette lettre admissible. (Il est par exemple possible d'écrire « nulle » ou « payée » ou de tracer un trait diagonal sur l'effet avec un crayon, un stylo ou un surligneur de couleur vive.) Pendant une période de 120 jours après la transmission de l'image officielle, ou pendant une période plus courte si nous le stipulons par écrit, vous conserverez et nous présenterez, sur demande écrite, l'original de toutes les lettres admissibles reproduites. Si vous recevez une demande écrite vous invitant à le conserver ou à le fournir, vous devez respecter cette demande écrite et, sur demande, fournir, en nous le remettant, l'original de toute lettre admissible indiquée, dans un délai de cinq jours ouvrables suivant cette demande. Si vous ne respectez pas la demande écrite formulée au titre de la présente clause, nous pouvons commencer ou continuer à bloquer ou à contrepasser tout crédit porté au compte en rapport avec les lettres admissibles indiquées, même si cela entraîne un découvert sur le compte. Si vous n'avez reçu aucune demande écrite dans ce délai, vous acceptez de procéder immédiatement à la destruction de l'original de la lettre admissible dans un délai de 120 jours civils après la transmission d'une image officielle par le biais du service de dépôt à distance, ou selon tout autre délai plus court que nous aurons indiqué par écrit, et à condition que vous ayez vérifié un crédit sur le compte qui correspond à l'image officielle transmise. Les méthodes de destruction comprennent le déchiquetage, la réduction en pâte, la combustion ou tout autre moyen garantissant que l'effet original ne peut être réutilisé;
 - j. vous êtes responsable de tous les coûts liés à l'obtention d'un effet de remplacement si nous vous demandons de transmettre à nouveau une image officielle conformément au point h) ci-dessus, et que l'effet original a été détruit comme indiqué au point i) ci-dessus ou perdu;
 - k. à notre discrétion exclusive, des notifications électroniques à des fins liées au service de dépôt à distance peuvent être générées et envoyées à vos coordonnées de notification après que vous avez utilisé le service de dépôt à distance pour transmettre une image officielle, y compris pour vous indiquer que nous avons reçu une image officielle. Pour recevoir ces notifications électroniques, vous devez fournir les coordonnées de notification que nous demandons;
 - l. une notification électronique, le cas échéant, envoyée dans le cadre du service de dépôt à distance, est transmise à titre d'information uniquement et ne garantit pas que nous accepterons image officielle ou que le compte sera crédité;

- m. nous ne serons en aucun cas responsables des coûts, dépenses, pertes, dommages ou inconvénients de quelque nature que ce soit résultant de l'utilisation du service de dépôt à distance, y compris de tout retard dans le traitement d'une opération ou du fait que la Caisse Alliance vous demande d'obtenir un autre effet.

31. PAIEMENT EN LIGNE – Si, par l'intermédiaire des services directs, nous mettons à votre disposition un service de paiement en ligne et que vous utilisez ce service, vous reconnaissez et acceptez que :

- a. le service de paiement en ligne est disponible uniquement en dollars canadiens auprès des commerçants participants;
- b. vous devez lancer les opérations dans le cadre du service de paiement en ligne via l'option de paiement en ligne appropriée disponible sur le site Web d'un commerçant participant;
- c. dès que vous autorisez une opération par l'intermédiaire du service de paiement en ligne, et à condition que des fonds ou un crédit soient disponibles, le montant de l'opération sera retiré du compte ou le montant de l'opération sera bloqué. Nous conserverons le montant de l'opération jusqu'à ce que le commerçant participant réclame l'opération ou jusqu'à ce qu'un délai de 30 minutes se soit écoulé, selon la première éventualité. Nous n'avons aucune obligation de payer des intérêts sur le montant de l'opération et nous ne le ferons pas. Dans la mesure où la loi le permet, nous sommes réputés détenir une sûreté sur le montant de l'opération à partir du moment où le compte est bloqué jusqu'à ce que le commerçant participant réclame avec succès l'opération ou que l'opération soit annulée;
- d. Les opérations envoyées et reçues par l'intermédiaire du service de paiement en ligne sont limitées en termes de nombre et de montant. Ces limites peuvent être modifiées à notre discrétion sans préavis;
- e. nous ne serons pas responsables des pertes ou dommages subis du fait des fonds détenus ou des limites que nous avons fixées, ou qu'un fournisseur de services tiers, un commerçant participant ou une institution financière participante ont fixées;
- f. nous, l'institution financière participante et tout fournisseur de services tiers sommes autorisés à verser le montant de l'opération à toute personne qui prétend être le commerçant participant et qui fournit les détails relatifs à l'autorisation de paiement dans un délai de 30 minutes à compter du moment où vous avez autorisé l'opération;
- g. nous ne serons en aucun cas responsables des pertes ou dommages subis si une personne autre que le commerçant participant désigné reçoit le montant de l'opération;
- h. si le commerçant participant annule, refuse ou ne réclame pas l'opération que vous avez autorisée, le montant de l'opération sera restitué au terme d'un délai de 30 minutes à compter de l'autorisation de l'opération. Nous ne pouvons cependant pas garantir la date ou l'heure à laquelle le blocage du montant de la transaction sera levé;
- i. nous, ou tout fournisseur de services tiers, pouvons annuler une opération après qu'elle a été autorisée, mais avant que les détails relatifs à l'autorisation de paiement ne soient envoyés au commerçant participant, si nous avons des raisons de croire qu'une erreur a été commise ou que l'opération résulte d'une activité illégale ou frauduleuse;
- j. une opération ne peut être annulée dès lors que les détails relatifs à l'autorisation de paiement ont été envoyés au commerçant participant. Les détails relatifs à l'autorisation de paiement sont envoyés immédiatement lorsque vous autorisez une opération;
- k. tous les litiges, y compris les demandes de remboursement, seront réglés directement entre vous et le commerçant participant, sans notre intervention ni celle d'aucune autre partie. Un remboursement, le cas échéant, peut être reçu par l'intermédiaire des services directs et de tout fournisseur de services tiers pour être crédité sur le compte, ou par tout autre moyen jugé approprié par le commerçant participant;
- l. nous pouvons refuser, à notre discrétion exclusive, de vous fournir un service de paiement en ligne;
- m. des notifications électroniques à des fins liées au service de paiement en ligne peuvent être générées et vous être envoyées aux coordonnées de notification, à notre discrétion exclusive, après que vous avez autorisé une opération, y compris pour vous informer que le compte a été débité.

Vous devez fournir les coordonnées de notification que nous demandons pour recevoir une notification électronique;

- n. une notification électronique, le cas échéant, envoyée dans le cadre du service de paiement en ligne est transmise à titre d'information uniquement et ne garantit pas que le commerçant participant réclamera avec succès l'opération ou que vous avez bien acheté le produit ou le service auprès du commerçant participant;
- o. nous ne serons en aucun cas responsables des coûts, dépenses, pertes, dommages ou inconvénients de quelque nature que ce soit résultant de l'utilisation du service de paiement en ligne, y compris de tout retard dans le traitement d'une opération ou du fait que le commerçant participant ne réclame pas l'opération.

32. VISUALISATION D'IMAGES DE CHÈQUES – Nous pouvons, dans le cadre des services directs, vous permettre de visualiser et d'imprimer des images d'effets tirés sur le compte et ces images peuvent être mises à disposition avant que nous ayons déterminé si l'effet sera refusé ou accepté. Vous reconnaissez et acceptez que nous mettons ces images à votre disposition en tant que service et que la fourniture de ces images ne signifie pas que l'opération a été traitée ou ne nous oblige en aucune façon à refuser ou à accepter l'effet.

33. VISUALISATION DE DOCUMENTS – Nous pouvons, dans le cadre des services directs, vous permettre de visualiser et d'imprimer des images de documents. Vous reconnaissez et acceptez que nous mettons ces images à votre disposition en tant que service et que leur fourniture ne nous oblige en aucune manière à vous permettre de visualiser et d'imprimer des images de documents.

34. PORTEFEUILLE NUMÉRIQUE – Un portefeuille numérique est une application pour appareil mobile qui vous permet d'effectuer un paiement avec votre carte de débit en approchant votre appareil mobile d'un terminal de paiement, sans qu'il soit nécessaire d'insérer la carte de débit dans le terminal de paiement, de saisir un mot de passe ou de fournir tout autre justificatif d'identité. Vous ne pouvez utiliser que les portefeuilles numériques que nous avons approuvés, et nous pouvons, à notre discrétion exclusive, retirer cette approbation. Les portefeuilles numériques peuvent être utilisés chez les commerçants participants, pour des paiements ne dépassant pas un montant maximum fixé par nous, le commerçant ou le fournisseur de portefeuille numérique.

Votre utilisation du portefeuille numérique est régie par l'accord que vous avez conclu avec le fournisseur de services de portefeuille numérique. Le fournisseur de services de portefeuille numérique est responsable des performances du portefeuille numérique. Nous ne sommes en aucun cas responsables des problèmes rencontrés avec le portefeuille numérique. Nous ne sommes pas responsables de la collecte, de l'utilisation ou de la communication de vos renseignements personnels par le fournisseur de services de portefeuille numérique, ni de la sécurité des renseignements transmis par votre appareil mobile, votre objet personnel connecté, votre tablette ou le fournisseur de services de portefeuille numérique.

Pour ajouter une carte de débit à un portefeuille numérique, vous devez suivre les instructions fournies par le fournisseur de services de portefeuille numérique et toutes les instructions supplémentaires que nous vous fournissons. Dans certains cas, nous pouvons ne pas autoriser l'ajout d'une carte de débit à un portefeuille numérique. Nous pouvons mettre fin à l'utilisation d'une carte de débit avec un portefeuille numérique ou la suspendre pour quelque raison que ce soit, à tout moment, avec ou sans préavis.

Actuellement, nous ne facturons pas de frais de service supplémentaires lorsqu'une carte de débit est utilisée avec un portefeuille numérique. Nous facturons toutefois les frais de service généralement applicables à l'utilisation de la carte de débit. Vous êtes responsable de tous les frais de service imposés par le fournisseur de services de portefeuille numérique, votre compagnie de téléphone ou toute autre personne.

Vous devez garder en sécurité votre appareil mobile en le protégeant au moyen d'un code d'accès sécurisé ou biométrique, en connaissant son emplacement à tout moment et en faisant des mises à jour au moyen des derniers logiciels du système d'exploitation, des correctifs de sécurité et des programmes antivirus et anti-espions. Vous devez utiliser uniquement la

dernière version du portefeuille numérique.

Vous devez protéger et préserver la confidentialité de votre justificatif d'identité et de toutes les autres données de connexion que vous utilisez pour vous connecter à votre appareil mobile, pour utiliser le portefeuille numérique et pour effectuer des paiements avec votre carte de débit à l'aide du portefeuille numérique. Si vous partagez ces données de connexion avec une autre personne, vous serez réputé avoir autorisé tous les paiements effectués par cette personne. Vous devez vous assurer que seuls vos justificatifs d'identité sont enregistrés sur votre appareil mobile, votre objet personnel connecté ou votre tablette. Si les justificatifs d'identité d'une autre personne peuvent être utilisés pour déverrouiller l'appareil mobile, vous serez réputé avoir autorisé tous les paiements effectués par cette personne.

Vous ne devez pas utiliser un portefeuille numérique sur un appareil mobile dont vous savez ou soupçonnez que la sécurité ou l'intégrité est compromise (par exemple, lorsqu'un appareil mobile a été « enraciné », « débridé », ou que ses mécanismes de sécurité ont été contournés). Si vous le faites, vous serez réputé avoir autorisé tout paiement effectué à l'aide de cet appareil mobile, de cet objet personnel connecté ou de cette tablette.

Vous devez supprimer votre carte de débit de votre portefeuille numérique si :

- vous mettez à niveau, changez, vendez ou donnez votre appareil mobile, votre objet personnel connecté ou votre tablette ou que vous vous en débarrassez d'une autre manière;
- vous confiez temporairement votre appareil mobile, votre objet personnel connecté ou votre tablette à une autre personne (y compris pour des réparations);
- vous mettez fin à votre service de portefeuille numérique;
- nous vous demandons de le faire.

35. MODIFICATION DU CONTRAT – Nous pouvons, à notre discrétion exclusive, modifier les conditions générales de la présente convention en ce qui a trait à votre future utilisation des services directs, le cas échéant, pour quelque raison que ce soit, sans aucune responsabilité envers vous ou toute autre personne. Nous pouvons vous informer d'une modification de la présente convention de la manière décrite à l'article 40. Il vous incombe de consulter régulièrement les conditions générales de la présente convention. En utilisant des services directs après la date d'entrée en vigueur d'une modification de la présente convention, vous consentez à la modification et que vous êtes lié par la nouvelle version de la convention que vous adoptez. Vous ne devez en aucun cas modifier ni compléter la présente convention par quelque moyen que ce soit.

36. AUTRES ACCORDS – Outre la présente convention, les conditions générales de la convention de compte conclue entre vous et nous s'appliquent aux services directs et aux opérations effectuées dans le cadre de la présente convention, sauf dans les cas expressément prévus dans la présente convention. En cas de contradiction entre les conditions générales de la convention de compte ou de tout autre accord conclu entre vous et nous et les conditions générales de la présente convention, les conditions générales de la présente convention s'appliqueront aux services directs. Nous ne vous faisons aucune déclaration et ne vous donnons aucune garantie concernant les services directs, à l'exception des déclarations, garanties et obligations de la Caisse Alliance telles qu'elles sont expressément énoncées dans la présente convention. Tout conseil, renseignement ou toute déclaration que nous fournissons ou que des fournisseurs de services tiers, des mandataires ou leurs représentants fournissent, que ce soit oralement ou par écrit, ne constitue en aucun cas une déclaration, une garantie ou une condition et ne saurait modifier la présente convention, y compris les exclusions et limitations de responsabilité, les décharges et les clauses d'indemnisation, et vous ne devez pas vous fier à ces conseils ou renseignements.

37. LICENCE DE LOGICIEL – Nous vous accordons une licence non exclusive et non transférable pour un seul utilisateur (non simultanée) pour tout logiciel associé aux services mentionnés dans la présente convention, pour un usage individuel uniquement. La licence vous autorise à utiliser les logiciels en format de code objet pour l'utiliser sur votre appareil mobile, objet

personnel connecté ou tablette et ordinateur et accéder à tous les services, fonctionnalités, contenus et renseignements que nous mettons à votre disposition. Vous ne pouvez céder cette licence sans notre accord écrit. Nous n'avons aucune obligation de fournir une formation, de l'entretien ou toute autre forme de soutien pour un logiciel.

Nous conservons à tout moment tous les droits de propriété, notamment les droits d'auteur, sur un logiciel. Vous acceptez de ne pas copier, reproduire, transférer, communiquer, distribuer ou rétroconcevoir un logiciel, que ce soit en tout ou en partie.

En installant un logiciel sur un appareil mobile, un objet personnel connecté ou une tablette, vous consentez à l'installation du logiciel et de toute mise à jour ou mise à niveau future, étant entendu que vous pouvez retirer ce consentement en supprimant le logiciel à tout moment de votre appareil mobile, de votre objet personnel connecté ou de votre tablette.

VOUS ACCEPTEZ TOUT LOGICIEL « EN L'ÉTAT » ET ASSUMEZ L'INTÉGRALITÉ DES RISQUES LIÉS AUX PERFORMANCES DU LOGICIEL. NOUS NE SERONS PAS RESPONSABLES ENVERS VOUS DE TOUT DOMMAGE RÉSULTANT DE VOTRE UTILISATION DU LOGICIEL AUX TERMES DE LA PRÉSENTE CONVENTION OU AUTRE.

38. LES SERVICES SONT « EN L'ÉTAT » ET « SELON LA DISPONIBILITÉ » – Tous les services visés par la présente convention sont fournis « en l'état » et « selon la disponibilité ». Sauf indication contraire expresse dans la présente convention ou lorsque la loi l'interdit, nous déclinons toute déclaration, garantie et condition, expresse, implicite ou collatérale, y compris les garanties ou conditions implicites de qualité marchande, d'adaptation à un usage particulier, de contrefaçon et celles découlant d'une loi ou d'une autre disposition légale ou du cours des affaires ou des usages du commerce. Nous ne déclarons pas et ne garantissons pas que les services répondront à vos exigences ou que le fonctionnement des services sera ininterrompu, sûr ou exempt d'erreurs.

39. RESPONSABILITÉ LIMITÉE – VOUS ACCEPTEZ QUE NOUS SERONS RESPONSABLES ENVERS VOUS UNIQUEMENT DES DOMMAGES DIRECTS RÉSULTANT DE NOTRE NÉGLIGENCE GRAVE, D'UNE FRAUDE OU D'UNE FAUTE INTENTIONNELLE DÉCOULANT DIRECTEMENT DE L'EXÉCUTION DE NOS OBLIGATIONS AUX TERMES DE LA PRÉSENTE CONVENTION OU DES SERVICES QUE NOUS VOUS FOURNISSONS CONFORMÉMENT À CELLE-CI. NOUS NE SERONS PAS RESPONSABLES ENVERS VOUS DE TOUT AUTRE DOMMAGE DIRECT.

NOUS NE SERONS EN AUCUN CAS RESPONSABLES ENVERS VOUS DE TOUT AUTRE DOMMAGE OU DE TOUTE AUTRE PERTE QUE VOUS SUBISSEZ OU QUE TOUTE AUTRE PERSONNE SUBIT, NOTAMMENT LES DOMMAGES INTÉRÊTS INDIRECTS, ACCESSOIRES, PARTICULIERS, GÉNÉRAUX, CONSÉCUTIFS, AGGRAVÉS OU PUNITIFS, LES PERTES DE PROFITS, LES PERTES DE RECETTES, LES PERTES D'OCCASIONS COMMERCIALES, LES INCONVÉNIENTS, LES RÉCLAMATIONS DE TIERS, OU TOUTE AUTRE PERTE PRÉVISIBLE OU IMPRÉVISIBLE RÉSULTANT DIRECTEMENT OU INDIRECTEMENT DE LA PRÉSENTE CONVENTION OU DES SERVICES QUE NOUS VOUS FOURNISSONS AUX TERMES DE CELLE-CI, MÊME SI NOUS AVONS ÉTÉ INFORMÉS DE LA POSSIBILITÉ DE TELS DOMMAGES OU DE TELLES PERTES, OU SI LES DOMMAGES OU PERTES RÉSULTENT DE NOTRE NÉGLIGENCE GRAVE, D'UNE FRAUDE OU D'UNE FAUTE INTENTIONNELLE.

NOUS NE SERONS EN AUCUN CAS RESPONSABLES DES DOMMAGES DIRECTS OU DE TOUT AUTRE DOMMAGE OU DE TOUTE AUTRE PERTE QUE VOUS SUBISSEZ OU QUE TOUTE AUTRE PERSONNE SUBIT, LORSQUE VOUS AURIEZ PU, EN FAISANT PREUVE D'UNE DILIGENCE RAISONNABLE, OBTENIR UNE COUVERTURE POUR LES DOMMAGES OU LES PERTES EN QUESTION PAR LE BIAIS D'UNE POLICE D'ASSURANCE DISPONIBLE DANS LE COMMERCE.

LES LIMITATIONS DU PRÉSENT ARTICLE S'APPLIQUENT À TOUT ACTE OU TOUTE OMISSION DE NOTRE PART OU DE LA PART DE NOS MANDATAIRES, ADMINISTRATEURS, DIRIGEANTS, EMPLOYÉS, AFFILIÉS ET LICENCIÉS, QUE L'ACTE OU L'OMISSION PUISSE OU NON DONNER LIEU À UN MOTIF D'ACTION CONTRACTUELLE, DÉLICTUELLE, STATUTAIRE OU RELEVANT DE TOUTE AUTRE DOCTRINE DU DROIT.

40. AVIS – Tout avis qui doit ou peut nous être adressé dans le cadre de la présente convention doit nous être remis (a) à l'adresse ou au numéro de télécopieur indiqué dans la convention de compte ou, si la cette dernière l'autorise, adressé et remis par communication électronique authentifiée de la manière indiquée dans la convention de compte, ou (b) par téléphone ou en personne à l'une de nos succursales, étant entendu que (i) nous ne serons pas considérés comme ayant reçu un avis non écrit tant que nous ne vous aurons pas donné un accusé de réception écrit concernant cet avis; et (ii) si la convention de compte exige qu'un avis nous soit adressé par écrit, vous devez nous transmettre cet avis par écrit conformément à la clause (a). Tout avis qui doit ou peut vous être adressé dans le cadre de la présente convention peut vous être remis au moyen d'un avis écrit par courrier aux dernières coordonnées de notification connues, ou, sauf en ce qui concerne les renseignements financiers confidentiels qui vous sont propres, par l'affichage d'un avis dans nos succursales ou sur notre site Web, par la publication sur nos plateformes de médias sociaux ou par tout autre moyen en que nous considérons comme approprié, de manière raisonnable, pour porter l'avis à votre attention. Vous êtes réputé avoir reçu tout avis que nous vous avons envoyé à vos dernières coordonnées de notification connues à la première des deux dates suivantes : 24 heures après l'envoi de l'avis, s'il est envoyé par courrier électronique, message texte ou télécopie, et cinq jours s'il est envoyé par la poste. Les avis publiés sur notre site Web sont réputés publiés le jour de leur première publication.

41. RÉSILIATION – La présente convention peut être résiliée par nous ou par vous moyennant un préavis écrit d'au moins un jour ouvrable. Tout avis de résiliation ne vous libère pas des obligations contractées dans le cadre de la présente convention.

42. SIGNATURE ÉLECTRONIQUE – La présente convention peut être signée par voie électronique. L'utilisation des services directs est réputée constituer comme l'acceptation des présentes conditions générales à la date de la première utilisation ou, en cas de modification de la présente convention, comme l'acceptation des conditions générales modifiées.

43. LOI APPLICABLE – La présente convention est régie par les lois de la Province de l'Ontario et les lois fédérales du Canada qui y sont applicables,

à l'exclusion de toute règle de droit international privé ou de tout conflit de lois pouvant entraîner l'application de toute autre loi.

44. APPLICATION – La présente convention entre et demeure en vigueur au profit de chacun d'entre nous, vous et vos héritiers, exécuteurs testamentaires, représentants personnels, successeurs et ayants droit, et les lie.

45. LOI SUR LE RECYCLAGE DES PRODUITS DE LA CRIMINALITÉ – Vous reconnaissez que la Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes et ses règlements s'appliquent au fonctionnement du compte et que nous adopterons, de temps à autre, des politiques et procédures pour répondre aux exigences de déclaration, de tenue de dossiers, d'identification des clients et de surveillance continue prévues par cette loi. Vous acceptez de respecter et de vous conformer à toutes ces lois et procédures.

46. DIVISIBILITÉ – La présente convention sera exécutée dans toute la mesure permise par le droit applicable. Si, pour quelque raison que ce soit, l'une des clauses de la présente convention est jugée invalide ou inapplicable dans une certaine mesure :

- a. la partie contrevenante de la disposition sera supprimée et le reste de la disposition sera interprété ou réformé dans la mesure raisonnablement nécessaire pour la rendre valide, applicable et conforme à l'intention initiale sous-jacente à la disposition; et
- b. l'invalidité ou l'inapplicabilité n'affectera aucune autre clause de la présente convention.

47. ABSENCE DE RENONCIATION – Aucune renonciation par nous à une violation ou à un manquement aux termes de la présente convention n'est réputée être une renonciation à une violation ou à un manquement antérieur ou ultérieur. Nous pouvons, sans avis, exiger le strict respect des conditions générales de la présente convention, malgré toute indulgence préalable que nous avons accordée ou acceptée.

48. CHOIX DE LA LANGUE – It is the express wish of the parties that this Agreement and any related documents be drawn up and if execution is required, to be executed in English. Les parties conviennent que la présente convention et tous les documents s'y rattachant soient rédigés et signés en anglais.

This agreement (**the "Agreement"**) outlines the terms and conditions governing your use of Direct Services (defined below). Caisse Alliance does not offer Direct Services other than in accordance with these terms and conditions. By requesting and using Direct Services, you acknowledge your acceptance of these terms and conditions.

In consideration of Caisse Alliance providing access to any of your Accounts using Direct Services, you agree as follows:

1. INTERPRETATION – Any defined term used in this Agreement, defined in the singular, is deemed to include the plural and vice versa.

"Access Terminal" means any device used to access any of your Accounts, including without limitation an ATM, a computer, a portable hand-held or wearable device, or a telephone including any form of mobile device.

"Account" means any of your accounts or subaccounts (if applicable) that you may have now or in the future, at Caisse Alliance.

"Account Agreement" means the agreements for the operation of the Account.

"ATM" means an automated teller machine.

"Biller" means a person who uses the EDP Services to deliver bills and invoices to their customers electronically.

"Caisse Alliance", "we", "us" or "our" means Caisse populaire Alliance limitée and all of its subsidiaries, affiliates and divisions.

"Contaminant" means a computer virus, worm, lock, mole, time bomb, Trojan horse, rootkit, spyware, keystroke logger, or any other malicious code or instruction which may modify, delete, damage, disable, or disrupt the operation of any computer software or hardware.

"Debit Card" means a card, including a Smart Card, issued by us that allows the holder of the card to deposit cash and Instruments or withdraw cash from the Account through an ATM, authorize Transactions on the Account through an ATM, and that operates like an Instrument to purchase goods and services from merchants.

"Direct Services" means the services offered by us from time to time that let you access the Account using an Access Terminal. However, Direct Services do not include card services such as Debit Cards or Smart Cards, including those provided by a Third Party.

"EDP Services" means an electronic mail service that facilitates the delivery of bills and invoices from Billers to their customers using Direct Services.

"Eligible Bill" means a bill that is of a class specified by a by-law, a Rule, or a standard made under the Canadian Payments Act, and defined therein as an 'eligible bill'. For greater certainty, under this Agreement, an Eligible Bill supporting an Official Image must be a paper-based Instrument, complete and regular on its face, immediately payable to you as payee, and be either a cheque, bank draft, credit union or caisse populaire official cheque, denominated in Canadian Dollars or US Dollars and drawn on a financial institution domiciled in Canada or the United States, as and if applicable. For the purposes of this Agreement, third party Instruments that were either delivered to you with the payee in blank or endorsed over to you and post-dated Instruments shall not qualify as Eligible Bills. Further, any Instrument that has been in any way transferred to you from anyone other than the drawer, endorsed over to you, or altered after being drawn shall not qualify as an Eligible Bill.

"EMT" means an electronic money transfer (also known as e-transfer or Interac e-Transfer®).

"EMT Answer" means the word or phrase created by the sender of an EMT and used by the recipient to claim or decline the EMT using EMT Services.

"EMT Contact Information" means the electronic contact information, including without limitation an account number, payment identifier, email address or telephone number, used in sending and receiving of an EMT using EMT Services.

"EMT Notice" means the electronic notice sent to the recipient of an EMT, when such EMT is sent using EMT Services. The EMT Notice may be read by

using an Access Terminal.

"EMT Services" means the service that facilitates the sending and receiving of an EMT (using, including without limitation, account number, payment identifier, email address or telephone number) through Direct Services to and from Participating Financial Institutions, or a Third Party Service Provider's payment service.

"External Account" means an account held at: another Canadian financial institution; a registrant of the New Self-Regulatory Organization of Canada; a card issuer; or an entity eligible for membership with the Canadian Payments Association; in each case, being an account in your name or on which you have the authority to independently authorize Transactions.

"External Account Holder" means an entity holding an External Account.

"Identity" means your name, user name or other means by which we identify you for your use of a service. An Identity, together with a Proof of Identity, allows access to Direct Services.

"Instrument" means a cheque, promissory note, bill of exchange, order for payment, securities, cash, coupon, note, clearing item, credit card slip for processing, other negotiable instrument, or item of deposit or withdrawal of a similar nature and its electronic equivalent, including electronic debit instructions.

"Notice Contact Information" means the contact information, including, without limitation, mailing address, email address, fax number or telephone number that can receive SMS text messages, provided by you to, and accepted by, us, through which we can give written notice to you in accordance with this Agreement.

"Notification" means a written notification generated by or on behalf of us that provides, to you, notice of a pending or completed Transaction or a summary of the balance of the Account, including notifications issued by email or SMS text messages to any of your Notice Contact Information.

"Official Image" means an electronic image of an Eligible Bill, either created in accordance with the provisions of this Agreement or that otherwise complies with the requirements to permit negotiation and clearing of that Eligible Bill in accordance with the by-laws, standards, or Rules of the Canadian Payments Association.

"Online Payment Service" means the online payment service provided by a Third Party Service Provider that facilitates the sending and receiving of money through Direct Services and the Third Party Service Provider to Participating Financial Institutions for the purchase of goods and services from Participating Merchants.

"PAC" means the personal access code used in connection with Remote Instructions.

"PAD" means a Preauthorized Debit.

"Participating Financial Institution" means a financial institution participating in EMT Services or Online Payment Services, as the case may be.

"Participating Merchant" means a merchant that offers the Online Payment Service as an online payment option on the merchant's website.

"Password" means the PAC or PIW used with Direct Services to access an Account.

"PIW" means the personal identification word used in connection with Remote Instructions.

"Preauthorized Debit" means a Transaction debiting the Account that is processed electronically by a financial institution in accordance with your written request.

"Proof of Identity" means the Password or other means by which Identity is verified. Proof of Identity may include answers to security questions, and may include the use of fingerprints, voiceprints, facial recognition, or other biometric means.

"Remote Deposit Service" means the remote deposit capture service provided by us and any Third Party Service Provider, and accessed through Direct Services, that allows you, using an Access Terminal and any other means authorized by us in our sole discretion from time to time, to create, transmit, and receive to the benefit of us an Official Image for deposit to the Account.

"Remote Instructions" means instructions given to us with respect to the operation of the Account from a remote location, using a computer, portable hand-held or wearable device, telephone, mobile telephone, fax, via our online banking system, email, text message transmission, or other remote communication acceptable to us in order to operate the Account or authorize Transactions and make arrangements with us.

"Rules" means the published regulations, by-laws, rules and standards of the Canadian Payments Association, or any successor organization thereof, as amended from time to time.

"Smart Card" means a Debit Card that has an embedded integrated circuit that can process data and protect the cardholder from fraudulent use.

"Third Party" means any person, firm, corporation, association, organization, or entity other than us.

"Third Party Service Provider" means any person, firm, corporation, association, organization, or entity providing Direct Services (or any aspect of Direct Services) for or on behalf of us to our members, which, by way of example, shall include Central 1 Credit Union.

"Transaction" means any transaction processed to or from the Account.

"Transaction Record" means a paper Transaction record dispensed mechanically, or written notification generated by or on behalf of Caisse Alliance, or notice of a pending or completed Transaction or a summary of the balance of your Account, including notifications issued by email or SMS text message to you or available as an account statement or balance of Account when you use a mobile device or other Access Terminal.

"Wrongful Activity" means any use or attempted use of the EMT Services by you or a Third Party, acting alone or in concert, that is fraudulent, unauthorized, made in bad faith or otherwise improper, whether for financial gain or otherwise.

"you" and "your" means the customer or member of Caisse Alliance who holds the Account with us authorized for Direct Services. When used herein, "you" and "your" may refer to a corporation, partnership or any other entity or an individual, and words importing a masculine gender shall be read deemed to include feminine and neutral genders or an entity.

2. PERSONAL INFORMATION – We may collect, use, and disclose your personal information in order to provide financial services and products to you, to verify or determine your identity in accordance with our know your client obligations, and to comply with legal and regulatory requirements, all in accordance with this Agreement and our privacy policies. We may obtain, collect, use, and disclose your confidential information as permitted or required by law or in a court proceeding or with your consent or as necessary to process Transactions. If you subscribe for any personal financial management services, special terms and conditions will apply as more particularly set forth in a separate agreement, which shall be deemed to form part of this Agreement.

3. USE OF SERVICES – You may use Direct Services to access any permitted Account and to authorize such Transactions as may be permitted by us from time to time, commencing upon the day these terms and conditions are accepted by you and your request for Direct Services is approved by us. You may not use Direct Services to authorize Transactions on an Account that otherwise requires more than one authorization (i.e. with multiple signature requirements) unless prior authorization is received in writing and with our approval. We may, from time to time, add to or delete from the types of use permitted and Direct Services offered.

In connection with Direct Services, you agree to provide true, accurate, current, and complete information about you, the Account, and any External Account when required by us. Further, you agree to notify us in the manner set out in section 40, of any changes to such information within a reasonable period of time.

4. SERVICE CHARGES AND FEES – You will pay fees incurred on the Account, including, without limitation, fees imposed by a Third Party Service Provider. You will pay the service charges that we establish, from time to time, for Direct Services, including, without limitation, service charges for providing records regarding you that we are legally required to provide. You acknowledge receipt of a schedule of our charges for Direct Services in effect at the time of acceptance of this Agreement. We may, from time to time, increase or decrease the service charges for Direct Services and provide notice of such changes in the manner set out in section 40. Current service charges for Direct Services may be obtained by contacting us or through our website. You are responsible for determining the then current service charges for Direct Services you request, in advance of requesting those Direct Services. By requesting Direct Services, you acknowledge your agreement to pay service charges for the Direct Services requested by you then in effect. We can deduct service charges from the Account (or your other accounts with us) when the service is requested or performed. New or amended service charges and fees will become effective on the earlier of the stated effective date following publication, when the service is requested or performed, or when incurred, and in any event, no later than 30 days after publication by Caisse Alliance.

5. AVAILABILITY OF DIRECT SERVICES – You acknowledge that the availability of Direct Services depends on telecommunications systems, computer hardware and software, and other equipment, including equipment belonging to us and Third Party Service Providers and that there is no guarantee or obligation to provide continuous or uninterrupted service. Neither we nor any Third Party Service Providers are liable for any cost, loss, damage, injury, inconvenience, or delay of any nature or kind whatsoever, whether direct, indirect, special, or consequential, that you may suffer in any way arising from non-continuous or interrupted service or Caisse Alliance or any Third Party Service Providers providing or failing to provide Direct Services, or from the malfunction or failure of telecommunication systems, computer hardware or software, or other equipment or other technical malfunctions or disturbances for any reason whatsoever, nor are we or any Third Party Service Providers liable for any lost, incomplete, illegible, misdirected, intercepted, or stolen messages, or failed, incomplete, garbled, or delayed transmissions, or online failures (collectively, "Interruption Claims"), even if you have advised us of such consequences. You release and agree to hold harmless Caisse Alliance and any Third Party Service Providers from any and all Interruption Claims.

You will use all reasonable security measures and procedures to ensure the security of your Accounts, services, Debit Cards, Identity and Proof of Identity, computers and other systems used to access Accounts or services (including mobile and wearable devices), and your confidential and personal information.

You must:

- Always use current firewall and anti-virus programs, and promptly install all updates and security patches for all software used;
- Never provide any account information or, any Identity or any Proof of Identity to anyone in response to an unsolicited email, text message or telephone call, or to anyone else who may pretend to represent us and ask for this information;
- Never click on a link provided in an unsolicited email or text message, but instead directly access Caisse Alliance through your mobile or wearable device application or our website;
- Always verify the identity of any caller claiming to represent us, and the authenticity of any telephone number or website address provided by a caller or in an unsolicited email or text message; and
- Always sign off and close the web browser promptly and completing all requirements on our website, and sign off and close the mobile or wearable device application for Caisse Alliance.

6. AUTHORIZATION FOR TRANSACTIONS – You acknowledge and agree that:

- a. using the Password or such other form of Proof of Identity to authorize a Transaction constitutes authorization of that Transaction in the same manner as if authorization was given by you in person or as otherwise contemplated or permitted by the Account Agreement;
- b. you will be bound by each such Transaction; and
- c. once the Password or such other form of Proof of Identity has been used to authorize a Transaction, the Transaction cannot be revoked or countermanded.

You irrevocably authorize and direct us to debit or credit, as the case may be, the amount of any Transaction to the Account, together with any service charges or fees, authorized using the Password, in person by you, such other form of Proof of Identity or as otherwise contemplated or permitted by the Account Agreement, in accordance with our normal practices, which may be amended from time to time without notice.

7. IDENTITY AND PROOF OF IDENTITY – Your Identity and Proof of Identity is used to identify you for access to Direct Services. You authorize Caisse Alliance to accept and you agree to be responsible for any Transactions made and any electronic or verbal instructions given through Direct Services, by you or using as your Identity and your Proof of Identity, to the same extent as if you had given signed written instructions to Caisse Alliance.

You may change your Identity or Proof of Identity at any time. You will change your Identity or Proof of Identity promptly upon request from us.

You will keep your Identity and Proof of Identity confidential, and will take every reasonable precaution to keep your computers, mobile or wearable devices and tablets secure from others. This includes:

- Keeping possession of the computers, mobile devices and tablets that are used to access Direct Services, and keeping any Proof of Identity separate from them. If any Proof of Identity must be written down, you will not record it on your computer, mobile or wearable devices or tablet, or keep it near your computer, mobile devices or tablet;
- Avoiding a Proof of Identity that may be easily determined by others, such as your name, birthday, phone number, address, or Social Insurance Number;
- Not disclosing your Identity or Proof of Identity voluntarily to anyone at any time, including to a family member, friend, financial institution employee, or law enforcement agency; and
- Taking all reasonable precautions to ensure that no one finds out your Identity or your Proof of Identity while logging into the Direct Services.

If you disclose your Identity or your Proof of Identity to another person, then any transaction made by that person will be deemed to have been authorized by you.

You must notify us immediately, in the manner set out in section 40, as soon as you know or suspect that your Identity or your Proof of Identity has become known to someone else.

You are responsible for all transactions processed through Direct Services using your Identity or your Proof of Identity, whether or not authorized by you and, subject to section 8, whether or not you have been the victim of trickery, force, intimidation or theft.

You are responsible for the accuracy of your Transaction instructions, including account number, payment amount, and any other relevant information recorded or entered by you into our systems. Depending on the type of transaction, electronic payment instructions may be final and irrevocable, and it may not be possible to retrieve funds sent in error.

We will not hold you liable for losses in the following circumstances:

- Unauthorized use of your Identity or your Proof of Identity after you have notified us of such unauthorized use in the manner set out in section 40;
- or
- The losses resulting from a failure, error, malfunction or technical problem of our systems.

You are responsible for all other losses resulting from the use of your Identity or your Proof of Identity.

8. PASSWORD CONFIDENTIALITY – We can assign and require you to select

and use a Password in connection with this Agreement. You agree to keep your Password confidential and will only reveal them to authorized Caisse Alliance agents or officers when required by us. You agree not to record any Password in any format or medium. You can change a Password at any time. You agree to change your Password if and when required by us. You acknowledge that a Password must be changed if there is a change in the persons authorized to provide Remote Instructions on the Account. For additional security, it is recommended that you change your Password on a regular basis, such as every 90 days.

You are responsible for all use of a Password and for all Transactions on the Account authorized using Direct Services.

You acknowledge that we may, from time to time, implement additional security measures, and you will comply with all instructions and procedures issued by us in respect of such security measures. You are aware of the risks of unsolicited email, telephone calls, and text message transmissions from persons purporting to be representatives of Caisse Alliance. You agree not to respond to such unsolicited communications and will only initiate communications with us either through our Internet banking website or through our published contact information as shown on our website.

If you disclose a Password to any Third Party, and if we become aware of such disclosure, we may, in our sole discretion, waive the confidentiality requirements described in this section 8, Password Confidentiality, but only if such disclosure is for a reputable personal financial management service. Notwithstanding any such waiver, you acknowledge and agree that you remain responsible for all use of a Password by such party or person.

You must notify us immediately in the manner set out in section 40, as soon as you know or suspect that:

- Your Debit Card is lost or stolen, or has been used by someone else; or
- Your Identity, Password or other credentials or Proof of Identity that are used to log into the Access Terminal have become known to or used by someone else.

You must also notify us immediately in the manner set out in section 40 upon becoming aware of an unauthorized transaction where your Identity or your Password or other Proof of Identity were used to carry out the transaction.

You are responsible for all Transactions authorized by you through the use of your Password and, except as expressly provided below, for all other Direct Services Transactions where your Identity or your Password or other Proof of Identity are used to carry out the Transaction.

You are also responsible if:

- You make any entry error or worthless or fraudulent deposit;
- You fail to notify us immediately of any unauthorized Transaction; or
- You voluntarily allow another person to your mobile device if your Debit Card is stored in a digital wallet on the mobile or wearable device or tablet.

We will not hold you liable for losses in the following circumstances:

- Unauthorized use of the Direct Services, where we are satisfied on a balance of probabilities that you have been the victim of fraud or theft, or that you have been coerced by trickery, force or intimidation, provided that you notify us, by authenticated electronic communication or by phone or in person at one of our branches, immediately upon becoming aware of the unauthorized use, you cooperate fully in any subsequent investigation and you have not intentionally contributed to the unauthorized transaction;
- Unauthorized use of the Direct Services after you have notified us, by authenticated electronic communication or by phone or in person at one of our branches, as required under this Agreement;
- The losses resulted from a failure, error, malfunction or technical problem of our systems.

You are responsible for all other losses resulting from unauthorized use of the Direct Services, your Identity, your Password or any other form of Proof of Identity.

Your liability may exceed your account's credit balance or available funds if:

- The account has overdraft protection or is linked to a line of credit, or is linked with another account having these features; or

- The Transaction is completed on the basis of an entry error or a fraudulent or worthless deposit.

If you have a problem regarding an unauthorized Transaction that is posted to your account, notify us by phone, authenticated electronic communication or in person at one of our branches to place a trace on the transaction. After you report an unauthorized Transaction, we will make every attempt to resolve the issue within a reasonable period of time. If we ask, you will provide us with your signed written statement and, if we ask, your signed written affidavit. This may result in a temporary suspension of the 10-day time limit, until the requested documentation is received. We will not unreasonably restrict you from the use of the funds that are the subject of the dispute. If we later determine that a Transaction was authorized by you, then we may reverse any amounts we reimbursed to you and you will be responsible for the Transaction (including any interest and service charges if the reversal overdraws your account).

9. REMOTE INSTRUCTIONS – You may provide Remote Instructions to any branch of Caisse Alliance as permitted by us, online through the Direct Services web portal, through our mobile application, or through our telephone banking service, if any. The Remote Instructions may concern the Account maintained at that branch, or concern other Transactions and arrangements conducted at or with that branch.

We may, but will not be obliged to, act on Remote Instructions received in your name along with any requisite Password or such other form of Proof of Identity, if any, to the same extent as if the Remote Instructions were written instructions delivered to us by mail and signed by you or such other person authorized to operate the Account. Any such Remote Instructions are deemed genuine.

We may, in our sole discretion, acting reasonably, delay acting on or refuse to act on any Remote Instruction.

A Remote Instruction is deemed received by us only when actually received and brought to the attention of an authorized officer, agent or processor of Caisse Alliance capable of acting upon and implementing the Remote Instruction.

Remote Instructions can be transmitted to us at the telephone or fax number or email address or any other digital means we identify for transmission of Remote Instructions provided to you by Caisse Alliance, or at such other telephone or fax number or email address or any other digital means we identify for transmission of Remote Instructions as we may advise you by notice in writing, or online through the Direct Services web portal. We, acting reasonably, are entitled to assume that any person identifying himself or herself as you is in fact you, and can rely upon such, and we may act on the Remote Instructions provided by any such person as fully authorized by you, even if such were not. All Remote Instructions given to us in your name will bind you.

10. VERIFICATION AND ACCEPTANCE OF TRANSACTIONS BY CAISSE ALLIANCE – All Transactions are subject to verification and acceptance by us and, if not accepted, or if accepted but subsequently determined to be in error or otherwise improper or unauthorized, we may, but are not obliged to, reverse them from the Account. Verification may take place at a date later than the date you authorized the Transaction, which may affect the Transaction date. Notwithstanding any other provision herein, if at any time we, acting reasonably, ever determine that a credit made to or traced to the Account was made in error or based upon a mistake of fact, or induced through or in any way tainted by fraud or unlawful conduct, we may place a hold on the credit and reverse the credit and any applicable interest.

11. CAISSE ALLIANCE RECORDS – Whether a Transaction Record is issued or not, it is your responsibility to verify that all Transactions have been properly executed by checking the period statement or passbook entries itemizing Transactions and reviewing your Transaction Records. In the absence of evidence to the contrary, our records are conclusive for all purposes, including litigation, in respect of any instructions given by you to us through the Direct Services. Our records of all Transactions will be deemed to be correct and will be conclusive and binding on you. All Transactions will appear on the regular statements of account for the Account.

If you believe or suspect that our records contain an error or omission, or reflect unauthorized Account activity, you must give immediate notice to us in the manner set out in section 40, and in any event, you must do so within the time provided in the Account Agreement.

A copy of any fax or email message or other Remote Instructions or our notes of any Remote Instructions given by telephone may be entered into evidence in any court proceedings as if it were an original document signed by you. You will not object to the admission of our or any Third Party Service Provider's records as evidence in any legal proceeding on the grounds that such records are not originals, are not in writing, are hearsay, or are documents containing information extracted from a computer, and all such records will be conclusive evidence of the Remote Instructions in the absence of documentary recorded evidence to the contrary.

In the absence of evidence to the contrary, our records are conclusive for all purposes, including litigation, in respect of any other matter or thing relating to the state of the Accounts between you and us in respect of any Transaction.

12. LIABILITY FOR ERRORS AND OMISSIONS – If we make an error or omission in recording or processing any Transaction, we are only liable for the amount of the error or omission if you have not caused or contributed to the error or omission in any way, you have complied with this Agreement and the Account Agreement, and you have given notice to us in the manner set out in section 40 within the time provided in the Account Agreement, and to the extent the liability is not otherwise excluded by this Agreement or the Account Agreement.

If you have given such notice, our maximum liability is limited to the amount of the error or omission. In no event will we be liable for any delay, inconvenience, cost, loss, or damage (whether direct, special, indirect, exemplary, or consequential) whatsoever caused by, or arising from, any such error or omission.

13. EXCLUSION OF CAISSE ALLIANCE RESPONSIBILITY – We are not responsible for any loss or damage suffered or incurred by you except to the extent caused by the gross negligence or intentional or wilful misconduct of Caisse Alliance, and in any such case we will not be liable for any indirect, special, consequential, or exemplary damages (including, but not limited to, loss of profits) regardless of the cause of action and even if we have been advised of the possibility of such damages. In no event will we be liable for any cost, loss, or damage (whether direct, indirect, special, or consequential) suffered by you that is caused by:

- the actions of, or any failure to act by, you, or any Third Party (and no Third Party will be considered to be acting as an agent for us unless expressly authorized to do so for that purpose);
- the inaccuracies in, or inadequacies of, any information furnished by you to us, including, but not limited to any failed, duplicative, or erroneous transmission of Remote Instructions;
- the failure by us to perform or fulfill any of its obligations to you, due to any cause beyond our control; or
- forged, unauthorized, or fraudulent use of services, or forged, unauthorized, or fraudulent instructions or Instruments, or material alteration to an instruction, including Remote Instructions.

14. RISKS AND DUTIES – Except for loss caused exclusively by our gross negligence or intentional or wilful misconduct, and subject to the limitations of liability in this Agreement or the Account Agreement, you assume all risk of loss due to the use of Direct Services, including, without limitation and except as set out in section 8, the risk of Third Party fraud. You further agree that you will notify us immediately in the manner set out in section 40:

- of any suspected or actual misuse or unauthorized use of your Identity, a Password or such other form of Proof of Identity; or
- if your Password or such other form of Proof of Identity becomes known to anyone other than you; and
- if you receive Notification of any Transaction affecting the Account that alerts you of Account activity that was not authorized by you.

You will change the Password if either of the notification requirements above in a) or b) arises.

The notification requirement above in b) does not apply if you have disclosed the Password to a Third Party for a reputable personal financial

management service.

You acknowledge that you are responsible for all use made of your Identity, a Password and such other form of Proof of Identity and that we are not liable for your failure to comply with any part of this Agreement. You are liable for all authorized and unauthorized use, including all Transactions. You are also liable for all fraudulent or worthless deposits made into the Account. Without limiting the generality of the foregoing, you expressly acknowledge and agree that you shall be bound by and liable for any use of your Identity, a Password or such other form of Proof of Identity by a member of your household, whether authorized by you or not.

You are liable for all transfers to linked accounts. You bear all risk for all such Transactions.

Where you know of facts that give rise or ought to give rise to suspicion that any Transactions, or instructions in respect of the Account, or Instruments deposited to the Account are fraudulent, unauthorized, counterfeit, or induced through or in any way tainted by fraud or unlawful conduct, or otherwise likely to be returned to us or found invalid for any reason, you have a duty to make reasonable inquiries of proper parties into such Transactions, instructions, or Instruments, as the case may be, to determine whether they are valid authorized Transactions, instructions, or Instruments, as the case may be, before negotiating or, alternatively, accessing any funds derived from such Transactions, instructions, or Instruments, and to disclose to us, your suspicion and the facts upon which your suspicion is based ("Suspicious Circumstances").

We may, in our sole discretion, investigate any Suspicious Circumstances disclosed by you, but we do not owe you any obligation to undertake our own investigation of Suspicious Circumstances. We may place a hold on all or some of your Accounts pending investigation of any improper use of any Account. Any hold imposed by us pursuant to any of the terms of this Agreement, or investigation undertaken by us, is imposed or undertaken by us at our sole discretion and for our sole benefit.

Release of a hold by us is not a confirmation that a Transaction, instruction, or Instrument is in fact good or cleared or not subject to chargeback and may not be relied upon as such by you. If, to our satisfaction, any improper use is established, we can withdraw or suspend Direct Services and operation of the Account without notice.

15. RIGHTS FOR INNOCENT BREACH – Subject to the provisions of this Agreement and the Account Agreement:

- a. if you did not reveal a Password to any other person, other than authorized Caisse Alliance agents or officers when required by us, or write it down or otherwise record it, and changed the Password when required by this Agreement, you will not be liable for any unauthorized use that occurs after we have received notice from you in the manner set out in section 40 that the Password may have become known to someone other than you. We will not be considered to have received written notice until we give you written acknowledgment of receipt; and
- b. We will not otherwise be liable for any damages or other liabilities that you may incur by reason of our acting, or failing to act, on Remote Instructions given in your name whether or not you actually gave the Remote Instructions. We will not be liable for any damages or other liabilities that you may incur by reason of our acting, or failing to act, on no statement requests made by you through Direct Services whether or not you actually gave the Remote Instructions.

16. PROCEDURES FOR ADDRESSING UNAUTHORIZED TRANSACTIONS AND OTHER TRANSACTION PROBLEMS – In the event of a problem with a Direct Services Transaction or an unauthorized Direct Services Transaction, you will report the issue immediately to us. We will investigate and respond to the issue on a timely basis. We will not unreasonably restrict you from the use of the Account subject to dispute, as long as we are satisfied that you did not cause or contribute to the problem or unauthorized Transaction, have fully cooperated with the investigation, and have complied with this Agreement and the Account Agreement. We will respond to reports of a problem or unauthorized Transaction as soon as practicable and will, within a reasonable period of time thereafter, indicate what reimburse-

ment, if any, will be made for any loss incurred by you. Reimbursement will be made for losses from a problem or unauthorized Transaction in this time frame provided that you have complied with this Agreement and the Account Agreement and on the balance of probabilities it is shown that you took all reasonable and required steps to:

- a. protect the confidentiality of your Password and such other form of Proof of Identity as required by this Agreement and the Account Agreement;
- b. use security safeguards to protect against and detect loss, theft, and unauthorized access as required by this Agreement and the Account Agreement; and
- c. act immediately, upon receiving a Notification of, or becoming aware of, an unauthorized Transaction, to mitigate against further loss and report the issue to us.

17. ACCESS TERMINAL SECURITY – If Direct Services are made available through the Internet, a telephone service provider or our mobile application, you acknowledge that, although we use security safeguards to protect against loss, theft, and unauthorized access, because of the nature of data transmission, security is not guaranteed and information is transmitted at your risk. You acknowledge and shall ensure that any private Access Terminal used by you to access Direct Services is auto-locked by a password or biometric to prevent unauthorized use of that Access Terminal, has a current anti-Contaminant program, and a firewall, and that it is your personal responsibility to reduce the risk of Contaminants or online attacks and to comply with this provision. You further acknowledge that to reduce the risk of unauthorized access to the Account through the Access Terminal, you will sign out of Direct Services and, where applicable, close the browser when finished using it. You further acknowledge that using public or shared computers and Access Terminals, or using Access Terminals in a public place, or through an open Wi-Fi or shared Bluetooth portal, to access Direct Services increases the risk of unauthorized access to the Account, and you will take all reasonable precautions to avoid such use or inadvertent disclosure of your Password and such other form of Proof of Identity.

18. FRAUD PREVENTION AND DETECTION – You agree to maintain appropriate security controls and procedures to prevent and detect thefts of Instruments, or losses due to fraud or forgery involving Instruments, or fraudulent or unauthorized Transactions.

You further agree to diligently supervise and monitor the conduct and work of all agents having any role in the preparation of your Instruments, your reconciliation of the statement of account for the Account, or other banking functions.

19. LINKS – If Direct Services are made available through the Internet, our website and mobile application may provide links to other websites, including those of Third Parties who may also provide services to you. You acknowledge that all those other websites and services provided by Third Parties are independent from us and may be subject to separate agreements that govern their use. We have no liability for those other websites or their contents or the use of services provided by Third Parties. Links are provided for convenience only, and you assume all risk resulting from accessing or using such other websites or services provided by Third Parties.

20. THIRD PARTY SERVICE PROVIDERS – We may, from time to time, make services provided by Third Party Service Providers available through Direct Services, our website, our mobile application, or through our social media platforms for convenience only. You acknowledge and agree that:

- a. we make the services of Third Party Service Providers available through Direct Services, our website, our mobile application or through our social media platforms for your convenience. The services are provided by the Third Party Service Providers and not us. Your relationship with a Third Party Service Provider shall be a separate relationship, independent of the relationship between you and us, and such a relationship is outside our control;
- b. we make no representation or warranty to you with respect to any services provided by a Third Party Service Provider even though those services may be accessed by you through Direct Services our website, our mobile application, or through our social media platforms;

- c. you assume all risks associated with accessing or using the services of Third Party Service Providers;
- d. you expressly grant and agree to grant to the Third Party Service Providers, a non-exclusive, irrevocable, perpetual, royalty-free, world-wide right and license to use, as required by the Third Party Service Provider, Eligible Bills, Official Images, Identity and Proof of Identity, solely for the purpose of providing services to you;
- e. we have no responsibility or liability to you in respect of services provided by a Third Party Service Provider;
- f. any dispute that relates to services provided by a Third Party Service Provider is strictly between you and the Third Party Service Provider, and you will raise no defense or claim against us; and
- g. the Proceeds of Crime (Money Laundering) and Terrorist Financing Act and Regulations may apply to the services provided by Third Party Service Providers and that the Third Party Service Provider may, from time to time, adopt policies and procedures to address the reporting, record-keeping, client identification, and ongoing monitoring requirements of that legislation.

21. INDEMNITY – You agree to indemnify and hold Caisse Alliance and its Third Party Service Providers and all of their connected parties, including, without limitation, their respective agents, directors, officers, employees, affiliates, and licensees (collectively, the “Indemnified Parties”) harmless from and against any and all liabilities and costs, including, without limitation, reasonable legal fees and expenses incurred by the Indemnified Parties in connection with any claim or demand arising out of or connected to your use of Direct Services. You must assist and cooperate as fully as reasonably required by the Indemnified Parties in the defense of any such claim or demand. The disclaimers, liability exclusions, liability limitations, and indemnity provisions in this Agreement survive indefinitely after the termination of this Agreement and apply to the extent permitted by law. Without limiting the foregoing, you will indemnify and save the Indemnified Parties harmless from and against all liability, costs, loss, expenses, and damages, including direct, indirect, and consequential, incurred by the Indemnified Parties as a result of:

- a. any of the Indemnified Parties making Direct Services available to you;
- b. any of the Indemnified Parties acting upon, or refusing to act upon, Remote Instructions;
- c. any of the Indemnified Parties acting upon, or refusing to act upon, no statement requests made by you through Direct Services;
- d. any Transaction that results in a negative balance in the Account; or
- e. the consequences of any Transaction authorized by you.

This indemnity will enure to the benefit of the Indemnified Parties and will be binding upon you and your heirs, executors, successors, and assigns and shall survive the termination of this Agreement for any act or omission prior to termination as gives rise to an indemnified claim, even if notice is received after termination.

22. DIRECT SERVICES ACKNOWLEDGEMENT – You acknowledge and agree that:

- a. when transfers and bill payments are authorized through Direct Services, funds are deemed irrevocably transferred out of the Account and the Transaction cannot be revoked or countermanded by you;
- b. anyone with access to your Identity and a Password or such other form of Proof of Identity may be able to access Direct Services and may use your Identity and the Password or such other form of Proof of Identity to transfer money out of an Account, set up bill payment arrangements, make bill payments, and authorize any other Transaction;
- c. we will not be liable in any way to you or any other person for processing or accepting on the Account any Transaction that results in the transfer of money out of the Account or in the payment of bills, even if the money is used for the benefit of a person other than you, or if bills owed by a person other than you are paid;
- d. you will be liable for all Transactions conducted using Direct Services, including Transactions that benefit a person other than you or that result in the payment of bills owed by a person other than you; and
- e. a copy of an electronic communication is admissible in legal proceedings and constitutes the same authority as would an original

document in writing.

23. NO STATEMENT REQUEST AND ONGOING VERIFICATION OBLIGATIONS –

If, at your request, we agree to cease printing and mailing to you statements of account for your Account, you acknowledge and agree that:

- a. you will be responsible to obtain (whether from us or using Direct Services) and review, after the end of each calendar month, a statement of the activity in the Account, and will, by no later than the end of the following calendar month (the “Notification Date”), notify us in the manner set out in section 40 of any errors, irregularities, omissions, or unauthorized Transactions of any type in that account record or in any Instrument or other items, or of any forgeries, fraudulent or unauthorized Transactions of any type, and any debits wrongly made to the Account;
- b. notwithstanding any other provision of this Agreement, after the Notification Date (except as to any errors, irregularities, omissions, or unauthorized Transactions of any type of which you have notified us in the manner set out in section 40 on or before the Notification Date), you agree that:
 - i. the amount of the balances shown on the last day of the calendar month is correct and binding on you subject to our right to make reversals in accordance with this Agreement and the Account Agreement;
 - ii. all amounts charged to the Account are valid;
 - iii. you are not entitled to be credited with any amount not shown on the statement of account for the Account for that calendar month;
 - iv. you have verified the validity of any Instruments and instructions; and
 - v. the use of any service shown is correct.

You acknowledge that:

- vi. notwithstanding that an Instrument may be provisionally posted to the Account, it is not considered processed until it has been honoured and irrevocably collected by us and the time for return by any process of law has expired. The credit represented by an Instrument that is not honoured and collected, or is charged back, made in error, or tainted by fraud, may be reversed from the Account notwithstanding any provisional posting. The statement of account for the Account will be modified accordingly; and
- vii. notwithstanding that a deposit or other credit may be provisionally posted to the Account, it is not considered processed until it has been verified and accepted by us. A deposit or other credit that is not verified and accepted may be reversed from the Account notwithstanding any provisional posting. The statement of account for the Account will be modified accordingly.
- c. Despite subsection b) above, if you have authorized PADs to be issued against any of the Accounts, you acknowledge that the Rules provide that, under specified conditions, claims for reimbursement of PADs may be made and:
 - i. where the purpose of the PAD was for payment of consumer goods and services, the time period for making such a claim is 90 calendar days from the date of debiting; and
 - ii. where the purpose of the PAD was for payment of goods and services related to your commercial activities, the time period for making such a claim is 10 business days from the date of debiting.

Claims must be made in writing to us within the specified time period and in compliance with the Rules, as amended from time to time.

24. BILL PAYMENTS MADE THROUGH DIRECT SERVICES – You acknowledge and agree that:

- a. bill payments made through Direct Services are not processed immediately and that the time period for processing depends upon a number of factors, including, without limitation, the time when the bill payment is authorized and the internal accounting processes of the bill payment recipient;
- b. it is your responsibility to ensure that bill payments are authorized in sufficient time for the payment to be received by the bill payment recipient before its due date;
- c. we will not be liable for any cost, expense, loss, damage, or inconvenience of any nature or kind whatsoever arising as a result of any error, non-

- payment or a delay in the processing of bill payments;
- d. if you have made or received a bill payment in error, we may, but are not obliged to, assist you by initiating or processing a "Bill Payment Error Correction Debit", as defined under the Rules, and if so initiated, you agree to indemnify us for any direct loss, costs, or damages incurred, and will pay to us any reasonable service charges or fees related to the provision of the service; and
- e. if we, absent gross negligence or wilful misconduct, initiate or process a Bill Payment Error Correction Debit affecting your accounts or affairs, we shall be held harmless for any and all loss, costs, or damages suffered or incurred by you, howsoever caused, relating to the bill payment or the Bill Payment Error Correction Debit process.

25. DIRECT SERVICES AND THIRD PARTY SERVICES – In respect of all Direct Services and any services made available to you from Third Party Service Providers by us, you shall not:

- a. use the services for an illegal, fraudulent, or defamatory purpose; and
- b. take steps, or cause, or permit anything to be done that could undermine the security or integrity of the services (including activities that threaten to harm or cause harm to any other participant in the provision, utilization, or support of the Direct Services or services made available from Third Party Service Providers).

If you breach these provisions, your participation in Direct Services or any service provided by us or any Third Party Service Providers may be suspended or terminated.

26. EDP SERVICES – If we, through Direct Services, make EDP Services available and you use the EDP Services:

- a. you consent to the Third Party Service Provider that is providing the EDP Services preparing, using, and disclosing reports relative to the performance and operation of the EDP Services, including statistical or performance reports and other analysis, compilation, and information about the EDP Services or you, and reports that pertain to your involvement in and use of the EDP Services. You further consent to the Third Party Service Provider that is providing the EDP Services disclosing to us or any Third Party Service Providers your specific data that consists of the total number of Billers for which you have registered, without identifying those Billers apart from us and our affiliates, and without identifying detailed data of your viewing activities;
- b. you acknowledge that the Third Party Service Provider that is providing the EDP Services will not respond directly to you with respect to any inquiries, requests, questions, complaints, or other issues relating to the EDP Services in any way, other than to direct you to us or the Biller; and
- c. you acknowledge that the consents contained in a) above are requirements of the EDP Services and that if such consents are withdrawn, your participation in the EDP Services may be suspended or terminated and any or all documents may not be presented via the EDP Services.

27. TRANSFERS WITH EXTERNAL ACCOUNTS – If we, through Direct Services, enable you to transfer funds between the Account and an External Account, then:

- a. you agree to inform us in writing of the External Accounts you wish to link to the Account in a form acceptable to us;
- b. we reserve the right to refuse to accept the External Account;
- c. you agree to provide us with the financial institution number, branch address or number, and the account number of the External Account you wish to link to the Account. We reserve the right to verify the External Account;
- d. you and the External Account Holder must provide authorization to establish the link between the Account and the External Account;
- e. you agree to not link the Account to an account that is not owned by you;
- f. you acknowledge and agree that we, at our discretion, may limit the type of transfers that can be conducted between the Account and the External Account; specifically whether Transactions will be in the form of credits to the External Account, debits from the External Account, or both credits to and debits from the External Account;
- g. you may only link an Account denominated in Canadian dollars to an External Account denominated in Canadian dollars, or an Account de-

nominated in US dollars to an External Account denominated in US dollars, and only if the External Account is with a financial institution domiciled in Canada;

- h. we reserve the right to limit the number of External Accounts that can be linked to the Account;
- i. we reserve the right to limit the dollar amount of Transactions to or from the External Account;
- j. we reserve the right to limit the number of Transactions to or from the External Account;
- k. we reserve the right to hold funds on the Transaction amount;
- l. you consent to the disclosure to the External Account Holder of any personal information provided to us with respect to Transactions to or from the External Account. You also consent to the disclosure to us of any personal information provided to the External Account Holder with respect to Transactions to or from the External Account;
- m. funds usually arrive in your External Account or Account within 3 to 5 business days from the day the Transaction is authorized. We cannot guarantee the date of deposit to the Account or External Account. We and any Third Party Service Provider will not be liable for any cost, expense, loss, damage, or inconvenience of any nature or kind whatsoever arising as a result of a delay in the processing of Transactions;
- n. all deposits or withdrawals will be reversed if the Transaction cannot be delivered or if it is returned for any reason; and
- o. you agree that for security or risk management purposes and at our discretion, a nominal sum may be credited to the External Account once per year.

28. TRANSFERS WITH LINKED ACCOUNTS – If we, through Direct Services, enable you to link multiple Accounts to a single username to allow you to access the Accounts from a single username, it will not constitute merging the Accounts. If the Accounts are linked through Direct Services, then:

- a. we reserve the right to refuse to accept any Account;
- b. you agree that we, at our discretion, may limit the type of Transactions that can be authorized between the Accounts, specifically whether Transactions will be in the form of credits to an Account, debits from an Account, or both credits to and debits from an Account;
- c. we reserve the right to limit the number of Accounts that can be linked;
- d. we reserve the right to limit the dollar amount of Transactions made to or from a linked Account;
- e. we reserve the right to limit the number of Transactions made to or from a linked Account;
- f. we reserve the right to apply a hold on the Transaction amount to a linked Account for a period of time to be determined by us, during which time the Transaction or portion thereof will not be accessible to you;
- g. you agree that we cannot guarantee the date of a Transaction to and from a linked Account. We and any Third Party Service Providers will not be held liable for any cost, expense, loss, damage, or inconvenience of any nature arising as a result of a delay in the processing of Transactions; and
- h. all Transactions will be reversed if the Transaction cannot be delivered or if it is returned for any reason.

29. EMT SERVICES – If we, through Direct Services, make EMT Services available and you use the EMT Services, you acknowledge and agree that:

- a. the EMT Services are only available in Canadian dollars;
- b. the Account will be debited as soon as you initiate a Transaction, and we may hold the Transaction amount until the recipient successfully claims the Transaction or the Transaction is cancelled. We have no obligation to and will not pay interest on the Transaction amount. To the extent permitted at law, we are deemed to have a security interest in the Transaction amount from the time the Account is debited until the recipient successfully claims the Transaction or the Transaction is cancelled;
- c. Transactions sent and received through the EMT Services are subject to number and dollar limits that may change from time to time without prior notice to you;
- d. we will not be responsible or liable for any losses or damages incurred as a result of funds held and limits set by us, any Third Party Service

- Provider providing EMT Services, or a Participating Financial Institution;
- e. an EMT Notice advising the recipient of the Transaction will be generated as soon as reasonably possible after you originate the Transaction;
 - f. as the sender, you will keep the EMT Answer, if applicable, confidential and will not disclose it or share it with anyone but the intended recipient; you will select an EMT Answer that is known only to the recipient and that Provider providing EMT Services, or a Participating Financial Institution; cannot be easily determined via social media or other means; you will not disclose the EMT Answer in the applicable security question, hint or Transaction details; and you will not provide the recipient the EMT Answer via the email or phone number that was used to send the EMT Notice;
 - g. the recipient may be required to correctly provide the EMT Answer to claim the Transaction;
 - h. we, the other Participating Financial Institution, and any Third Party Service Providers are entitled to pay the Transaction amount to anyone who, using the EMT Services, claims to be the recipient and, if applicable, successfully provides the EMT Answer;
 - i. we will not be liable for any cost, expense, loss, damage or inconvenience of any nature or kind whatsoever incurred as a result of a Third Party, other than the intended recipient to the Transaction, guessing or obtaining the EMT Answer through any means other than in the event of a Wrongful Activity, however notwithstanding the foregoing, in the event of an intercepted transaction from your Account where the funds did not reach the intended recipient, we may provide reimbursement to you provided that you did not participate in the Wrongful Activity, you fully cooperate in the investigation of such event, and that You have satisfied and remain in compliance with all of the applicable terms and conditions in this Agreement;
 - j. as the recipient, you will not disclose the EMT Answer except as required to claim the transfer;
 - k. the recipient may claim a Transaction using the online banking services of Caisse Alliance or another Participating Financial Institution or through the Third Party Service Provider payment service; Transactions sent via account number, payment identifier, autodeposit or request money, as available, may be automatically deposited into the account of the recipient;
 - l. if the recipient declines a Transaction that you initiated, the Transaction will be returned to you;
 - m. funds usually arrive in the recipient's account within one to five business days from the day the recipient successfully claims the Transaction. We cannot guarantee the date of deposit;
 - n. as the sender, the Transaction will be returned to you if the recipient does not claim the Transaction within 30 days of the date the transfer is initiated, if the Transaction cannot be successfully sent to the recipient's EMT Contact Information as provided by you, or if the recipient declines the Transaction. As the sender, you are responsible for providing the recipient's correct EMT Contact Information and further agree that the recipient has consented to your use of the EMT Contact Information for EMT Services purposes, including your providing it to us, the other Participating Financial Institution, and any Third Party Service Provider;
 - o. if the recipient successfully claims the Transaction using a Third Party Service Provider payment service but provides incorrect account information, the Third Party Service Provider or its agent may request correct account information from the recipient or may mail an Instrument to the recipient. We will not pay interest on the Transaction amount;
 - p. we may cancel a Transaction if we have reason to believe that a mistake has occurred or if we believe that the Transaction is a product of unlawful or fraudulent activity;
 - q. you are responsible for providing valid and correct EMT Contact Information and will immediately update it via Direct Services if there are any changes to said EMT Contact Information;
 - r. as the sender, you may cancel a Transaction before the recipient successfully claims the Transaction. As the recipient, you acknowledge that a Transaction may be cancelled up to the time you successfully claim the Transaction;
 - s. all disputes will be handled directly between the sender and the recipient
- t. without the participation of Caisse Alliance or any other party;
 - t. we may refuse to provide EMT Services for you;
 - u. we will not be liable for any cost, expense, loss, damage, or inconvenience of any nature or kind whatsoever arising as a result of a delay in processing a Transaction or for Transactions claimed by someone other than the intended recipient;
 - v. you are responsible for charges, if any, or data rates that your applicable service provider may apply for transmitting and receiving data (including but not limited to data roaming charges);
 - w. as the recipient, if you have activated the autodeposit feature for the email address or mobile number, as applicable or available, used by the sender to send you funds, or by other means that may become available, then the money you receive via EMT Services is automatically deposited into your account and you will not have to provide the EMT Answer, notwithstanding that the autodeposit feature is subject to support by the sender's respective financial institution;
 - x. if you are the requestor of funds through EMT Services, you must provide the email address or mobile number of the recipient of your request, you further agree that the recipient of such request has consented to your use of the EMT Contact Information for EMT Services, including its provision to us, the other Participating Financial Institution, and any Third Party Service Provider; and you must provide the eligible account you want us to use to deposit the money you receive, if your recipient accepts your request;
 - y. you agree that it is your responsibility, as sender, to provide complete and accurate information about the recipient and, as the recipient to any request for transfer, to respond only to requests that you are expecting and have consented, to such requestor of funds, to receiving; and
 - z. you acknowledge and agree that any personal information sent through EMT Services by you, whether through the transfer of funds or a request for funds, shall be your responsibility, and Caisse Alliance shall not be liable for any cost, expense, loss, damage or inconvenience for any violation of applicable privacy laws or regulations, as the case may be, and for certainty, you further agree that any transfer of personal information through EMT Services shall be subject to the privacy policies of Caisse Alliance.
- 30. REMOTE DEPOSITS** – If we, through Direct Services, make the Remote Deposit Service available and you use the Remote Deposit Service, you acknowledge and agree that:
- a. solely for the Remote Deposit Service, we appoint you as its agent, to act on behalf of us in the creation and transmission of an Official Image to us, and any other related duties that may be required by us, all in accordance with the Rules and applicable legislation governing Instruments. In this context, transmission to and receipt by us of the Official Image will have the same effect as if the Instrument was delivered to a branch of Caisse Alliance for negotiation and clearing. You acknowledge and agree that this role as agent cannot be further delegated by you. Further, you acknowledge and agree that you shall be personally responsible and liable for:
 - i. compliance with this Agreement,
 - ii. maintaining adequate security over any Access Terminal used, the location of use of the Access Terminal, and any passwords so as to prevent use by others or interception of data transmitted,
 - iii. ensuring that all Official Images created and transmitted are of good quality and fully and accurately capture all material details of the Eligible Bill,
 - iv. maintaining adequate safeguards and procedures for the preservation of originals of all Eligible Bills transmitted as Official Images, and
 - v. verifying that deposits expected to be made to the Account reconcile with dates and amounts applicable to transmissions made using the Remote Deposit Service and for providing immediate notice to us in the manner set out in section 40 of any errors, omissions, irregularities, or concerns about suspicions of fraudulent Instruments or compromise of the security applicable to the use of the Remote Deposit Service;
 - b. we may, upon receipt of what reasonably appears to qualify as an

- Official Image, treat such as an Official Image and, as if it were an original of an Instrument received at a branch of Caisse Alliance, subject to the Account Agreement and any our policies governing Instruments;
- c. the creation of an Official Image will be done using a method authorized by us, in our sole discretion, from time to time. Further, you agree to take all proper and necessary precautions to prevent any other person from purporting to create or transmit an Official Image to the credit of your Account;
 - d. nothing in this Agreement obliges us to accept for deposit any item, whether it is or purports to be an Official Image. You shall not claim to create or transmit an Official Image of any item that does not qualify as an Eligible Bill or any item that is post-dated, stale-dated, received by you from anyone other than the drawer of that item, or that is in any way altered. If you have any suspicions or concerns about the authenticity, validity, negotiability, or chain of title to any item purporting to be an Eligible Bill, then you shall not seek to use the Remote Deposit Service for negotiation or collection of that item, but will instead bring the original of that item to the counter of the branch of Account, identify the specific concerns to us, and fully disclose all material facts known by you relating to that item and fully cooperate with any inquiry or investigation of the concerns;
 - e. under the Remote Deposit Service, Eligible Bills are restricted to those Instruments in Canadian dollars or United States dollars, drawn on a financial institution domiciled in Canada, as and if applicable, in the sole discretion of Caisse Alliance, from time to time. You shall not seek to use the Remote Deposit Service to deposit any Instrument into an Account different than the currency denominated on the Instrument. Canadian dollar Instruments shall only be deposited to a Canadian dollar Account. United States dollar Instruments shall only be deposited to a United States dollar Account;
 - f. Official Images received through the Remote Deposit Service are subject to number and dollar limits that may change from time to time without prior notice to you;
 - g. any Transaction made on any day or at any time during which Caisse Alliance is not open for business, may be credited to the Account on the next business day that Caisse Alliance is open for business;
 - h. once an Official Image of an Eligible Bill has been transmitted to us through the Remote Deposit Service, no further Official Images of that Eligible Bill will be created or transmitted through the Remote Deposit Service (or any other similar service) unless you are requested to do so by us in writing. Further, you agree to make no further use of the original of an imaged Eligible Bill, and shall safely retain possession of the original of the Eligible Bill without further negotiation, transfer, or delivery to any other person or holder. In addition to all obligations and responsibilities either set forth in this Agreement or elsewhere, you agree to indemnify and hold Caisse Alliance and its Third Party Service Providers and all of their connected parties, including, without limitation, their respective agents, directors, officers, employees, affiliates, and licensees (collectively, the "Indemnified Parties") harmless from and against any and all liabilities and costs, including, without limitation, reasonable legal fees and expenses incurred by the Indemnified Parties in connection with any claim or demand arising out of or connected to your use of the Remote Deposit Service or duplicate negotiation of items that were at any time presented as Official Images of Eligible Bills. You must assist and cooperate as fully as reasonably required by the Indemnified Parties in the defence of any such claim or demand. The disclaimers, liability exclusions, liability limitations, and indemnity provisions in this Agreement survive indefinitely after the termination of this Agreement and apply to the extent permitted by law. Without limiting the foregoing, you will indemnify and save the Indemnified Parties harmless from and against all liability, costs, loss, expenses, and damages, including direct, indirect, and consequential incurred by the Indemnified Parties as a result of any breach of this Agreement, or any claims arising from or relating to misuse of Official Images or items purporting to be Official Images, or negotiation of Eligible Bills where an Official Image has also been transmitted for collection;
 - i. on transmission of an Official Image of an Eligible Bill to us, you are responsible for immediately marking the face of the Eligible Bill with a blatant notation or mark that prevents renegotiation of the Eligible Bill and indicates that the Eligible Bill has been imaged and transmitted, taking care not to obliterate any material particulars of that Eligible Bill. (For example: This can be done by writing "void" or "paid" or placing a diagonal stroke across the face of the item with a pencil, pen, or brightly colored highlighter.) For a period of 120 days after transmission of the Official Image to us, or such shorter period as stipulated by us in writing, you shall retain and produce to us on written request the original of all imaged Eligible Bills. If you receive a written request to retain or produce, you will comply with the written request, and shall, if requested, produce, by delivering to us, the original of all specified Eligible Bills within five business days of such request. If you fail to comply with the written request made pursuant to this provision, then we can place or continue a hold on or reverse any credit made to the Account in relation to those specified Eligible Bills, even if such creates an overdraft on the Account. If no written request is received within that time, then 120 calendar days after an Official Image has been transmitted to us through the Remote Deposit Service or such shorter period as stipulated by us in writing, and provided that you have verified a credit to the Account that reconciles to the Official Image transmitted, you agree to immediately proceed with destruction of the original of the Eligible Bill. Destruction methods include shredding, pulping, burning, or any other means that ensures that the original Instrument cannot be reused;
 - j. you are responsible for any and all costs associated with obtaining a replacement Instrument in the event that we request that you re-transmit an Official Image in accordance with h) above, and the original Instrument was destroyed in accordance with i) above or otherwise lost;
 - k. in our sole discretion, electronic notices for purposes related to the Remote Deposit Service may be generated and sent to you at the Notice Contact Information after you use the Remote Deposit Service to transmit an Official Image, including to advise you of the receipt by us of an Official Image. To receive such electronic notices, you must provide the Notice Contact Information required by us;
 - l. an electronic notice, if any, sent in connection with the Remote Deposit Service is for information purposes only and is no guarantee that the Official Image will be accepted by us or that the Account will be credited; and
 - m. we will not be liable for any cost, expense, loss, damage, or inconvenience of any nature or kind whatsoever arising as a result of use of the Remote Deposit Service, including, but not limited to, a delay in processing a Transaction or Caisse Alliance requiring you to obtain an other Instrument.
- 31. ONLINE PAYMENT** – If we, through Direct Services, make the Online Payment Service available and you use the Online Payment Service, you acknowledge and agree that:
- a. the Online Payment Service is only available in Canadian dollars from Participating Merchants;
 - b. Transactions for the Online Payment Service must be initiated by you through the appropriate online payment option available on the website of a Participating Merchant;
 - c. as soon as you authorize a Transaction through the Online Payment Service, and provided that there are available funds or credit, the amount of the Transaction will be withdrawn from the Account or a hold will be placed in the amount of the Transaction. We will hold the Transaction amount until the Participating Merchant successfully claims the Transaction or 30 minutes have elapsed, whichever comes first. We have no obligation to and will not pay interest on the Transaction amount. To the extent permitted at law, we are deemed to have a security interest in the Transaction amount from the time the Account is held until the Participating Merchant successfully claims the Transaction or the hold is removed;
 - d. Transactions sent and received through the Online Payment Service are subject to number and dollar limits that may change from time to time without prior notice to you;

- e. we will not be responsible or liable for any losses or damages incurred as a result of funds held and limits set by us, any Third Party Service Providers, a Participating Merchant, or a Participating Financial Institution;
- f. we, the Participating Financial Institution, and any Third Party Service Providers are entitled to pay the Transaction amount to anyone who claims to be the Participating Merchant and provides the payment authorization details within 30 minutes of the Transaction being authorized by you;
- g. we will not be liable for losses or damages incurred as a result of a person other than the intended Participating Merchant receiving the Transaction amount;
- h. if the Participating Merchant cancels, declines, or fails to claim a Transaction that you authorized, the Transaction amount will be reinstated after 30 minutes have elapsed since the Transaction was authorized. However, we cannot guarantee the date or time that the hold on the Transaction amount will be removed;
- i. we or any Third Party Service Provider may cancel a Transaction once it is authorized but before payment authorization details are sent to the Participating Merchant, if there is reason to believe that a mistake has occurred or that the Transaction is a product of unlawful or fraudulent activity;
- j. once payment authorization details have been sent to the Participating Merchant, a Transaction cannot be cancelled. Payment authorization details are sent immediately after a Transaction is authorized by you;
- k. all disputes, including requests for refunds, will be handled directly between you and the Participating Merchant without the participation of us or any other party. A refund, if any, may be received through Direct Services and any Third Party Service Provider for credit to the Account, or through such other method the Participating Merchant deems appropriate;
- l. we may refuse, in our sole discretion, to provide the Online Payment Service for you;
- m. in our sole discretion, electronic Notifications for purposes related to the Online Payment Service may be generated and sent to you at the Notice Contact Information after you authorize a Transaction, including to advise you that the Account has been debited. To receive an electronic Notification, you must provide the Notice Contact Information required by us;
- n. an electronic Notification, if any, sent in connection with the Online Payment Service is for information purposes only and is no guarantee that the Participating Merchant will successfully claim the Transaction or that you have successfully purchased the product or service from the Participating Merchant; and
- o. we will not be liable for any cost, expense, loss, damage, or inconvenience of any nature or kind whatsoever arising as a result of using the Online Payment Services, including, but not limited to, a delay in processing a Transaction or a Participating Merchant failing to claim a Transaction.

32. VIEWING CHEQUE IMAGING – We may, in connection with Direct Services, permit you to view and print images of Instruments drawn on the Account and such images may be made available before we have determined whether the Instrument will be honoured or accepted. You acknowledge and agree that such images are made available by us as a service to you and the provision of such images does not mean that the Transaction has been processed, nor does it in any way oblige us to honour or accept the Instrument.

33. VIEWING DOCUMENTS – We may, in connection with Direct Services, permit you to view and print images of documents. You acknowledge and agree that such images are made available by us as a service to you and the provision of such images does not in any way oblige us to permit you to view and print images of documents.

34. DIGITAL WALLET – A digital wallet is a mobile device application that allows you to make a payment with your Debit Card by waving your mobile device near a payment terminal, without needing to insert the Debit Card in the payment terminal, and without necessarily having to enter a Password or any other Proof of Identity. You may only use digital wallets that have been approved by us, and we may, in our discretion, withdraw that

approval. Digital wallets may be used at participating merchants, for payments up to a maximum amount determined by us, the merchant, or the digital wallet provider.

Your use of a digital wallet is governed by your agreement with the digital wallet service provider. The digital wallet service provider is responsible for the performance of the digital wallet. We are not responsible for any problems experienced with the digital wallet. We are not responsible for the collection, use, or disclosure of your personal information by the digital wallet service provider, or the security of information transmitted by your mobile or wearable device or tablet or the digital wallet service provider.

To add a Debit Card to a digital wallet, you must follow the instructions provided by the digital wallet service provider and any additional instructions provided by us. In some circumstances, we may not allow a Debit Card to be added to a digital wallet. We may terminate or suspend use of a Debit Card with a digital wallet for any reason at any time, with or without notice to you.

We do not currently charge any additional service fees when a Debit Card is used through a digital wallet. However, we will charge the service fees generally applicable to the use of the Debit Card. You are responsible for any service fees imposed by the digital wallet service provider, your phone company, or any other person.

You must maintain the security of your mobile device by protecting it with a secure access code or biometric, by knowing its location at all times, and by keeping it up to date with the latest operating system software, security patches, and anti-virus and anti-spyware programs. You must only use the latest version of the digital wallet.

You must protect and keep confidential your Proof of Identity and all other credentials you use to log into your mobile device, to use the digital wallet, and to make payments with your Debit Card using the digital wallet. If you share these credentials with another person, then any payments made by that person will be deemed to have been authorized by you. You must ensure that only your Proof of Identity credentials are recorded on your mobile or wearable device or tablet. If the Proof of Identity credentials of another person can be used to unlock the mobile device, then any payments made by that person will be deemed to have been authorized by you.

You must not use a digital wallet on a mobile device that you know or suspect has its security or integrity compromised (e.g., where the mobile device has been "rooted", "jailbroken", or had its security mechanisms bypassed). If you do, then any payments made using that mobile or wearable device or tablet will be deemed to have been authorized by you.

You must delete your Debit Card from your digital wallet if:

- You upgrade, change, sell, give away, or otherwise dispose of your mobile or wearable device or tablet;
- You temporarily give possession of your mobile or wearable device or tablet to any other person (including for repairs);
- You terminate your digital wallet service; or
- We ask you to do so.

35. MODIFICATION OF AGREEMENT – We may, in our sole discretion, amend the terms and conditions of this Agreement as it relates to your future use of Direct Services from time to time, for any reason, without any liability to you or any other person. We may provide notice of a change to this Agreement in the manner set out in section 40. You are responsible for regularly reviewing the terms and conditions of this Agreement. If you use the Direct Services after the effective date of an amendment to this Agreement, it will mean that you agree to the amendment and adopt and are bound by the newer version of this Agreement. You must not change, supplement, or amend this Agreement by any means.

36. OTHER AGREEMENTS – In addition to this Agreement, the terms and conditions of the Account Agreement between you and us will apply to Direct Services and to Transactions made under this Agreement, except as expressly provided otherwise in this Agreement. If there is a conflict between the terms and conditions of the Account Agreement or any other agreements between you and us and the terms and conditions of this Agreement, then the terms and conditions of this Agreement will apply in respect of

Direct Services. There are no representations or warranties made by us to you concerning Direct Services except for the representations, warranties, and obligations of Caisse Alliance as expressly set out in this Agreement. Any advice, information, or statements provided by us or any Third Party Service Providers, agents, or their representatives, whether oral or written, will not create any representation, warranty, or condition or vary or amend this Agreement, including the above liability exclusions, liability limitations, release and indemnity provisions, and you may not rely upon any such advice or information.

37. SOFTWARE LICENSE – We grant to you a non-exclusive and non-transferable single-user (non-concurrent) license for any software associated with the services noted in this Agreement for individual use only. The license authorizes you to use the software in object code format to use on your mobile or wearable device or tablet and computer access and access any services, features, content and information made available by us. This license may not be assigned by you unless agreed upon in writing by us. We have no obligation to provide any training, maintenance or other support for the software.

We retain at all times all ownership rights, including without limitation, copy right, in the software. You agree not to copy, reproduce, transfer, disclose, distribute or reverse engineer any of the software.

By installing any software on a mobile or wearable device or tablet, you consent to the installation of the software and any future updates or upgrades; provided that you may withdraw such consent by deleting the software at any time from your mobile or wearable device or tablet.

YOU ACCEPT ANY SOFTWARE “AS IS” AND ASSUME THE ENTIRE RISK FOR THE PERFORMANCE OF THE SOFTWARE. WE WILL NOT BE LIABLE TO YOU FOR ANY DAMAGES RESULTING FROM YOUR USE OF THE SOFTWARE UNDER THIS AGREEMENT OR OTHERWISE.

38. SERVICES ARE “AS IS” AND “AS AVAILABLE” – All services contemplated in this Agreement are provided on an “as is” and “as available” basis. Except as otherwise expressly provided in this Agreement or where prohibited by law, we disclaim all representations, warranties and conditions, express, implied or collateral, including implied warranties or conditions of merchantability, merchantable quality, fitness for a particular purpose, infringement and those arising by statute or otherwise in law or from the course of dealing or usage of trade. We do not represent or warrant that the services will meet your requirements, or that the operation of the services will be uninterrupted, secure or error free.

39. LIMITED LIABILITY – YOU AGREE THAT WE WILL BE LIABLE TO YOU ONLY FOR YOUR DIRECT DAMAGES RESULTING FROM OUR GROSS NEGLIGENCE, FRAUD OR WILLFUL MISCONDUCT ARISING DIRECTLY FROM THE PERFORMANCE OF OUR OBLIGATIONS UNDER THIS AGREEMENT OR THE SERVICES WE PROVIDE TO YOU PURSUANT TO THIS AGREEMENT. WE WILL NOT BE LIABLE TO YOU FOR ANY OTHER DIRECT DAMAGES.

WE WILL NOT UNDER ANY CIRCUMSTANCES BE LIABLE TO YOU FOR ANY OTHER DAMAGES OR LOSSES SUFFERED BY YOU OR ANY OTHER PERSON, INCLUDING INDIRECT, INCIDENTAL, SPECIAL, GENERAL, CONSEQUENTIAL, AGGRAVATED OR PUNITIVE DAMAGES, LOSS OF PROFITS, LOSS OF REVENUE, LOSS OF BUSINESS OPPORTUNITIES, INCONVENIENCE, CLAIMS OF OTHER PERSONS, OR ANY OTHER FORESEEABLE OR UNFORESEEABLE LOSSES RESULTING DIRECTLY OR INDIRECTLY OUT OF THIS AGREEMENT OR THE SERVICES WE PROVIDE TO YOU PURSUANT TO THIS AGREEMENT, EVEN IF WE WERE ADVISED OF THE POSSIBILITY OF SUCH DAMAGES OR LOSSES, OR THE DAMAGES OR LOSSES RESULTED FROM OUR GROSS NEGLIGENCE, FRAUD OR WILLFUL MISCONDUCT.

WE WILL NOT UNDER ANY CIRCUMSTANCES BE LIABLE FOR DIRECT DAMAGES OR ANY OTHER DAMAGES OR LOSSES SUFFERED BY YOU OR ANY OTHER PERSON, WHERE YOU COULD WITH REASONABLE DILIGENCE HAVE OBTAINED COVERAGE FOR THE DAMAGES OR LOSSES WITH A COMMERCIALY AVAILABLE POLICY OF INSURANCE.

THE LIMITATIONS IN THIS SECTION APPLY TO ANY ACT OR OMISSION BY US OR BY ANY OF OUR AGENTS, DIRECTORS, OFFICERS, EMPLOYEES, AFFILIATES, AND LICENSEES, WHETHER OR NOT THE ACT OR OMISSION WOULD

OTHERWISE GIVE RISE TO A CAUSE OF ACTION IN CONTRACT, TORT, STATUTE OR ANY OTHER DOCTRINE OF LAW.

40. NOTICES – Any notice required or permitted to be given to us in connection with this Agreement must be provided to us (a) at the address or fax number for us set forth in the Account Agreement, or if permitted by the Account Agreement, addressed and delivered to us by authenticated electronic communication in the manner set forth in the Account Agreement; or (b) by phone or in person at one of our branches; provided that (i) we will not be considered to have received any such notice that is not in writing until we give you written acknowledgement of our receipt of such notice; and (ii) if the Account Agreement requires a notice to us to be in writing, you must deliver such notice to us in writing in accordance with clause (a). Any notice required or permitted to be given to you in connection with this Agreement may be given to you by delivering a written notice by mail to the last known Notice Contact Information, or, except as to confidential financial information specific to you, by posting notice at our branches or on our website, by posting on our social media platforms or by any other means we, acting reasonably, consider appropriate to bring the notice to your attention. You are deemed to have received any notice sent by us to your last known Notice Contact Information on the earlier of the time and date that you actually receive the notice of 24 hours after we send it, if sent by email, SMS text message or facsimile, and five days if sent by mail. Notices published on our website are deemed published on the day when first published.

41. TERMINATION – This Agreement may be terminated by either us or you on prior written notice of not less than one business day. Any notice of termination shall not release you from any obligations incurred under this Agreement.

42. ELECTRONIC EXECUTION – This Agreement may be executed electronically. Use of Direct Services shall be deemed to be acceptance of these terms and conditions as of the date of first use, or in the case of a modification of this Agreement, acceptance of the modified terms and conditions.

43. APPLICABLE LAW – This Agreement is governed by the laws of the Province of Ontario and the federal laws of Canada applicable therein, excluding any rules of private international law or the conflict of laws which would lead to the application of any other laws.

44. ENUREMENT – This Agreement will take effect and continue for the benefit of and be binding upon each of us and you and your heirs, executors, personal representative, successors, and assigns.

45. PROCEEDS OF CRIME LEGISLATION – You acknowledge that the Proceeds of Crime (Money Laundering) and Terrorist Financing Act and Regulations apply to the operation of the Account and that we will, from time to time, adopt policies and procedures to address the reporting, record-keeping, client identification, and ongoing monitoring requirements of that legislation. You agree to abide by and comply with all such laws and procedures.

46. SEVERABILITY – This Agreement will be enforced to the fullest extent permitted by applicable law. If for any reason any provision of this Agreement is held to be invalid or unenforceable to any extent, then:

- a. the offending portion of the provisions shall be expunged and the remainder of such provision will be interpreted, construed, or reformed to the extent reasonably required to render the same valid, enforceable, and consistent with the original intent underlying such provision; and
- b. such invalidity or unenforceability will not affect any other provision of this Agreement.

47. NO WAIVER – No waiver by us of any breach of or default under this Agreement shall be deemed to be a waiver of any preceding or subsequent breach or default. We may, without notice, require strict adherence to the terms and conditions of this Agreement, despite any prior indulgence granted to or acquiesced in by us.

48. CHOICE OF LANGUAGE – It is the express wish of the parties that this Agreement and any related documents be drawn up and if execution is required, to be executed in English. Les parties conviennent que la présente convention et tous les documents s’y rattachant soient rédigés et signés en anglais.