



Toll-free Number 1.866.560.0120

Toll-free Fax 1.866.560.0177

319 McRae Avenue, 2nd Floor

Ottawa, ON K1Z 0B9

### **ONLINE ACCESS AGREEMENT**

(The "Agreement")

**THIS DOCUMENT CONTAINS THE TERMS AND CONDITIONS FOR ONLINE ACCESS AGREEMENT FOR: A) PERSONAL ACCOUNTS, FOLLOWED BY THOSE TERMS AND CONDITIONS FOR B) NON-PERSONAL ACCOUNTS.**

**BY LOGGING IN, YOU CONFIRM YOU HAVE READ THE AGREEMENT AND ACCEPT ALL TERMS AND CONDITIONS OF THIS SERVICE, YOU ARE AGREEING TO THE TERMS AND CONDITIONS APPLICABLE TO YOUR ACCOUNT TYPE (PERSONAL OR NON-PERSONAL).**

**Select the Online Access Agreement that applies to your account type:**

Personal Accounts

Non-Personal Accounts

*Alternatively, you can go to page 2 for the Personal Agreement and to page 14 for the Non-Personal Agreement.*

## **A) ONLINE ACCESS AGREEMENT (PERSONAL ACCOUNTS)**

By accessing CS Alterna Bank (“Alterna”) online banking and mobile banking by using the Services as described below, the member (“you”) agrees to the following terms and conditions. If you do not agree to this Agreement, you will refrain from using the Services

### **1. Definitions**

#### **“Access Terminal”**

means any device used to access any of your Accounts including, without limitation, an automated teller machine, a computer, a portable hand-held device, or a telephone including any form of mobile telephone;

#### **“Account”**

refers to any of your accounts with Alterna and includes any account on which you are a Signing Authority;

#### **“Account Agreement”**

means the agreements for the operation of Account

#### **“Agreement”**

means this agreement

#### **“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 may be either a cheque, money order, bank draft, or credit union official cheque, denominated in Canadian Dollars and drawn on a financial institution domiciled in Canada if applicable. For the purposes of this Agreement, third-party instruments that were either delivered to you with the payee in blank and 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;

#### **“e-Transfer Answer”**

refers to the word or phrase created by the sender of a money transfer and used by the recipient to claim or decline the money transfer using Interac® e-Transfer Services;

#### **“Equipment”**

refers to the equipment, such as a personal computer or mobile device, which when used in combination with the Password, provides access to the 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;

**“Interac® e-Transfer Services”**

refers to the money transfer service provided by the Interac Association ('Acxsys Corporation') that facilitates the sending and receiving of money transfers (using including without limitation email, text or telephone) to and from participating financial institutions, and/or the Acxsys Corporation payment service, and which is made available to a client as part of the Service;

**“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, or published rules and standards of the Canadian Payments Association as amended from time to time.

**“Password”**

refers to the personal password selected by you for your use, which, when used with the Equipment, permits access to the Services.

**“Remote Deposit Service”**

means the remote deposit capture service provided by the Alterna that allows you, using an Access Terminal and/or any other means authorized by Alterna in its sole discretion from time to time, to create, transmit, and receive to the benefit of Alterna an Official Image for deposit to the Account

**“Services”**

refers to all services available through the use of the Password in combination with the Equipment, currently known as Alterna Online Banking; including but not limited to:

- Accessing and updating your information
- Chequing and Savings Accounts (Canadian and US Dollar)
- Credit Facilities (Loans, Line of Credits, Mortgages, Overdraft)
- Term Deposits
- eStatements, Cheque Images, Bill Payments, Transfers, e-Transfers, Flinks
  - External Account Transfers, Alerts, Mobile Banking services, Deposit service;

**“Signing Authority”**

refers to any person authorized to sign on an Account;

**“Transaction”**

refers to any transaction performed using any of the Services.

**2. Use of Services**

You may use the Services to access any authorized Account and to conduct Transactions as may be permitted with respect to any such Account. When using the Services, you will not be permitted to transfer funds out of any Account on which more than one signature is required to authorize a Transaction, unless prior authorization is received in writing from all Signing Authorities. You agree to follow the instructions of Alterna in effect from time to time with respect to the use of the Services. You

also agree that some of the financial information is not masked during a Transaction.

When a Password is used to conduct any Transaction, the authorization given at the time of the Transaction will be treated as if it was given by you in person and in writing, and you agree to be bound by each such Transaction. You irrevocably authorize and direct Alterna to debit or credit, as the case may be, the amount of any Transaction to the Account or Accounts designated at the time of the Transaction, in accordance with Alterna normal practices. Alterna practices respecting the debiting or crediting of any Transaction under any of the Services may be revised from time to time with or without notice to you.

You agree not to conduct or try to conduct any Transaction that would result in a negative balance in any Account or would exceed the unused balance of any line of credit or overdraft facility, if available and you will indemnify Alterna for all liability or loss arising out of any such Transaction.

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.

You will not use any of the Services for fraudulent, unlawful, or improper activity.

### **3. Client Profile and Contact Information**

As a condition of accessing the Services, you agree to supply Alterna with an email address or mobile phone number. This will be required to receive your one-time password upon initialization of your online banking service. You are at all times responsible for ensuring that this information is kept up-to-date and accurate. Any changes or updates to this information should be brought to Alterna's attention immediately, or immediately updated on your profile through the Services.

You may also choose to upload a profile picture. You shall not, however, upload content that is defamatory, abusive, infringing, obscene, misleading, unlawful, or which otherwise violates the legal rights of others. Once added, your profile picture can only be replaced, not be deleted.

### **4. Limitations**

You agree that the Services will be available only on an "as is" and "as available" basis. Alterna offers the Services in order to improve the accessibility of Alterna to its clients.

However, the provision of Services is dependent in part on communication lines and other third-party equipment and services. You agree Alterna will not be liable for any delay, loss, damage (direct, indirect or consequential) or inconvenience whatsoever caused by or arising from the provision of or failure to provide Services or the malfunction or failure to operate any software or equipment for any reason whatsoever. In no event will Alterna be liable for any personal injury, or property damage or any loss of business or profit or other indirect or consequential damages whatsoever.

### **5. Alerts**

You will receive notifications electronically to you about certain events or conditions ("Alerts"). We provide Alerts in accordance with legislative and regulatory requirements, and also for

convenience and information purposes only.

Depending on the preferences you have selected on the Services, you may receive alerts in one of the following ways: through mobile banking apps, push notifications, via email, or text message. How alerts are received can be changed in the preferences settings in the Services.

**Push Notifications:** Certain mobile applications support push notifications which you can enable or disable on your mobile device. Even if push notifications are enabled, your ability to receive them may be affected by factors outside of our control, including connectivity and whether the mobile device is turned off.

**Alerts are Unsecured:** Alerts are unsecure and unencrypted and can be read by others if you allow for them to access your email account or to view your mobile device, or if you sign-in to a mobile banking application on someone else's mobile device. Although Alterna will partially mask your card and account numbers, information about your Accounts may be included in an Alert and anyone with access to your mobile device will be able to access Alerts and information contained in them.

**No Charges for Alerts:** there are no charges for Alerts, but standard message and data rates may be charged by your mobile carrier.

## **6. Confidentiality of Password and e-Transfer Answers**

The Password is for your use alone and may not be assigned or transferred. You agree to keep the Password confidential and not to disclose it to any person other than to a Signing Authority on an Account. Alterna is not responsible for unauthorized access to accounts online or losses that occur as a result of you voluntarily disclosing your passwords, or the careless or improper handling, storing or disclosure by you of this information. You acknowledge the Password must be unique and not easily guessed or obtained by others, such as by using your date of birth, name, telephone number, social insurance number, the name of anyone in your family or sequential numbers such as "1234". You must not select a Password that is the same as any personal identification number (PIN) that you use with a Debit card or credit card issued to you.

For security reasons, Alterna recommends that you change your Password on a regular basis, such as every 90 to 120 days. You acknowledge that if the Password becomes known to anyone, confidential information about your Account may be accessed and Transactions conducted. Alterna will not be responsible for unauthorized Transactions in circumstances in which the client has failed to keep the Password confidential or has failed to follow the instructions contained in this section.

The provisions of this section apply as well, with the necessary modifications, to e- Transfer Answers.

## **7. Transaction Verification and Records**

All Transactions are subject to verification and acceptance by Alterna, and if not accepted will be reversed from the Account. Verification may take place on a date later than the date you authorized the Transaction, which may affect the Transaction date. Alterna records of each Transaction, and Alterna accounting records, will be deemed to be correct, and will be conclusive and binding upon you. Any record of a Transaction generated by the Services will be for your convenience only. If you believe that

Altera records contain an error or omission, you must give written notice of the suspected error or omission to Alterna as soon as discovered or at latest 30 days from receipt of any statement or record containing such error or omission. If Alterna does make an error or omission for any reason, with respect to the recording of any Transaction, the liability of Alterna will be limited to the amount of the error or omission in recording, plus any applicable service charges that may have been charged to you by Alterna. Specifically, you agree that Alterna will not be liable for any other loss, or any loss of business or profit or any other damage (direct or indirect or consequential) or delay or inconvenience whatsoever caused by or arising from any such error or omission.

## **8. Service Fees**

Altera will establish service fees for use of the Services and/or for conducting Transactions and may change these service fees from time to time.

In Québec, these changes will be done in accordance with the notification of change procedure described in s. 12 of this Agreement.

The current schedule of fees in effect from time to time, is available on Alterna's website at [www.alternabank.ca](http://www.alternabank.ca) and can also be obtained at an Alterna branch. You authorize Alterna to deduct any applicable service fees from any Account. You acknowledge that the service fees established by Alterna for use of the Services and/or for conducting Transactions may be in addition to the fees or charges of third-party service providers whose services are made available as part of the Services and Alterna is also authorized to deduct those service fees or charges from any Account if required to do so by the third-party service provider as a condition of making that service available.

## **9. Transaction Processing**

When the Password is used to conduct a Transaction by accessing the Services, you may not revoke or stop any such Transaction once the Transaction request has been processed.

## **10. Client's Liability**

You agree to notify Alterna immediately if you become aware of unusual, suspicious or fraudulent activity on any Account, a mobile device used to conduct banking with Alterna is lost or stolen, or if the Password becomes known to anyone other than you or a Signing Authority on the Account.

You will be (a) responsible and liable for compliance with this Agreement, and (b) liable for all Transactions concluded using the Services. Notwithstanding the forgoing, you will not be liable for unauthorized Transactions that occur after you have notified Alterna that your online or telephone banking has been compromised or that the Password has become known to someone else, provided Alterna is able to confirm the date and time of the report and the clarity of the information provided in your notification.

## **11. Termination**

Altera may, at any time or with a prior 60-day written notice in Québec, withdraw permission to use any of the Services, or cancel or alter any of the Services without being liable for any loss resulting from such action. The termination of Services for any reason will not relieve the client of any obligations under this Agreement with respect to the Services. Alterna may terminate this Agreement at any time by giving notice to its users.

## **12. Amendments to Agreement**

Alterna may change elements of this Agreement at any time by giving notice to you.

Alterna will notify you of a change to this Agreement by following the notification of change provisions of your account opening agreement. Your continued use of the Services after the notice is sent means that you agree to and accept this Agreement as amended. If you do not agree to a change in this Agreement, you are at liberty to refrain from using the Services; however, any use of the Services after the posting of a notice will bind you to the amended terms of this Agreement.

### **13. Changes to the Services**

Alterna may, without advance notice, add, remove, or change any part or feature of the Services or website at any time.

### **14. Other Agreements**

The terms and conditions of any agreements between you and Alterna regarding any Accounts shall remain in full force and effect and shall apply to each Transaction, except as expressly modified by the terms of this Agreement. If there is a conflict between any provision of any of these other agreements and this Agreement, this Agreement will prevail.

### **15. Mobile Banking**

You acknowledge that access to the Services including the use of Alterna's mobile banking applications and their related widgets on smartphones, tablets or smartwatches that restricts the amount of content available to be viewed may not have all of the features, functionality, information or content available through other websites, and you agree that regular access to the Services should be through a website that does not have any such restrictions.

### **16. General**

If you are a joint holder of an Account, then each joint holder of that Account will be jointly and severally liable for all Transactions conducted using the Services with respect to that Account.

### **17. Bill Payment**

You can only make a bill payment from Accounts that are available via the Services for this purpose. If you give an instruction, including a future-dated instruction, to make a bill payment from an Account, you acknowledge that although funds will be withdrawn from your Account on the date you instruct, the biller may not receive the bill payment amount on the date the funds were withdrawn. It is your sole responsibility to ensure that your bill payments are requested so that there is sufficient time prior to their due date to be processed by Alterna and by the biller.

Alterna is not responsible for any disputes you may have with a biller including if that biller (i) does not credit you for a bill payment for whatever reason, (ii) charges you fees, interest, or penalties, or (iii) does not supply goods or services purchased or the goods or services are not suitable.

You must make sure that all information Alterna requires (including, but not always limited to, account numbers and payee names) to complete any bill payment instruction is accurate. Alterna may, without notice, update such payee information if that biller tells Alterna of a change or if Alterna deem it to be necessary. Alterna may, without notice, decline or refuse to act on an instruction given or purported to be given by you, including if Alterna believes that there may be fraudulent, unlawful or improper activity, or that an error or mistake has occurred.

## 18. Flinks – External Account Transfers

The external account linking feature (“**Access Feature**”) offered by Alterna allows you to access your accounts at supported financial institutions other than Alterna (“**Third-Party Institutions**”) as supported by the Access Feature. By using the Access Feature you agree to the terms in this section. Capitalized terms not defined in these additional terms have the same meaning as in the Online Access Agreement. Alterna provides the Access Feature to you through services provided by Flinks Technology Inc. (“**Service Provider**”).

- a) **Accounts at Third-Party Institutions.** By using the Access Feature and providing the Service Provider with information (such as your client number, Personal Identification Number, or password) to access an account at a Third-Party Institution (“**Third-Party Account**”), you authorize Alterna to access information related to the Third-Party Account on your behalf and represent and warrant to Alterna and its Service Provider that you are authorized to access the Third-Party Account.

You authorize, and consent to, Alterna’s collection and use of information about the Third-Party Account such as account information. Alterna will use the Third-Party Account information that it collects through your use of the Access Feature to link your Third-Party Account with your Alterna account, and use the information to verify your identity, and for other purposes identified in our Privacy Policy available at <https://www.alternabank.ca/OnlinePolicies/SecurityAndPrivacy/>.

- b) **Acceptable Use.** You may not use the Access Feature for any unlawful purpose or to access any account that you do not own or that you are not authorized to access. You may not use the Access Feature in any manner that causes, or could cause, harm to Alterna’s systems, or third-party systems including those of Third-Party Institutions or the Service Provider.
- c) **Disclaimer of Warranties.** You agree that:
  - i. Your use of the Access Feature and all information, data, and other content collected and used by and accessible from the Access Feature is at your sole risk. The Access Feature is provided on an “as is” and “as available” basis. Alterna and its Service Provider expressly disclaim all warranties of any kind related to the Access Feature, whether express or implied, including implied warranties of merchantability, fitness for a particular purpose, or non-infringement.
  - ii. Alterna and its Service Provider make no warranty that: (A) the Access Feature will meet your requirements, (B) that your ability to use the Access Feature will be uninterrupted or timely, or that the Access Feature is error-free, or (C) any errors in the Access Feature will be corrected.
  - iii. Alterna or its Service Provider may add or remove supported Third-Party Institutions or Third-Party Accounts, or any other feature of the Access Feature,

at any time in their sole discretion.

- d) **Limitation of Liability.** Alterna is not liable to you for any direct, indirect, incidental, special, consequential or exemplary damages or for any inconvenience, financial loss, or loss of data arising from or related to:
  - i. your use, or inability to use, the Access Feature; or,
  - ii. Third-Party Accounts.
- e) **Indemnification.** You agree to hold Alterna and its Service Provider harmless from and against all damages, losses, and expenses of any kind (including reasonable legal fees and costs) arising out of or related to:
  - i. your breach of any terms of this section;
  - ii. your use of the Access Feature or any Third-Party Account; and,
  - iii. your violation of any law or the rights of a third party (including a Third-Party Institution).

## **19. Transfers to another Canadian Financial Institution service**

Should you decide to make use of the transfers to another Canadian financial institution service, you will accept that the required account information is automatically made available to a third-party processor for the purpose of processing transfers.

## **20. *Interac*® e-Transfer Services**

Should you decide to make use of *Interac*® e-Transfer Services, you acknowledge and agree that:

- a) The Account will be debited as soon as you initiate a transfer and Alterna may hold the transfer amount until the recipient successfully claims the transfer or the transfer is cancelled. Alterna has no obligation to and will not pay interest on the transfer amount. To the extent permitted at law, Alterna is deemed to have a security interest in the transfer amount from the time the Account is debited until the recipient successfully claims the transfer or the transfer is cancelled;
- b) Transfers sent and received through the *Interac*® e-Transfer Service are subject to number and dollar limits that may change from time to time without prior notice to you;
- c) As the sender, you will create an effective e-Transfer Answer that is known only to you and the intended recipient;
- d) As the sender, you will keep the e-Transfer Answer confidential and will not disclose it or share it with anyone but the intended recipient;
- e) As the sender, you will not use email or any optional message that may accompany the transfer to send the recipient the e-Transfer Answer;
- f) Alterna, the other participating financial institution, and *Interac*® ('Acxsys Corporation') or Acxsys Corporation's agents are entitled to pay the transfer amount to anyone who, using the *Interac*® e-Transfer Service, claims to be the recipient and successfully provides the e-Transfer Answer;

- g) As the recipient, you will not disclose the e-Transfer Answer except as required to claim or decline the transfer;
- h) Without limiting the generality of Section 4, Alterna will not be liable for losses or damages incurred as a result of a person other than the intended recipient guessing or otherwise obtaining the e-Transfer Answer;
- i) Without limiting the generality of Section 4, Alterna 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 transfer or for transfers claimed by someone other than the intended recipient;
- j) Alterna will not be responsible or liable for any losses or damages incurred as a result of funds held and/or limits set by Alterna, Acxsys Corporation, or a participating financial institution;
- k) You will not use Interac® e-Transfers for any purpose that is unlawful, fraudulent or contrary to the terms set out in this agreement;
- l) You will not attempt to impersonate any person or misrepresent his or her identity for the purpose of sending or receiving transfers through the Interac® e- Transfer Service; and
- m) You are responsible for reviewing the status of any e-Transfer her or she sends using the e- Transfer Service by checking his/her payment history in Online Banking.

## **21. Emailing Extracts**

The Service includes the ability for you to extract certain data from the Account and send it, via email, to another individual of your choosing, and it is your responsibility to ensure the accuracy of the contact information of the recipient. Any liability of information inadvertently delivered to unintended recipients remain solely with you. You acknowledge that the information is only partially encrypted while in transit, and you also acknowledge that only some of the transactional information is masked. You accept all risks related to the use of this feature.

## **22. Remote Deposits**

Should you decide to make use of the Remote Deposit Service, you acknowledge and agree that:

- a) You will only use Remote Deposit Service to deposit cheques where the name of the payee on the cheque matches the names on the Account.
- b) Solely for the Remote Deposit Service, Alterna appoints you as its agent, to act on behalf of Alterna in the creation and transmission of an Official Image to Alterna, and any other related duties that may be required by Alterna, all in accordance with the published rules and standards of the Canadian Payments Association as amended from time to time, and applicable legislation governing Instruments. In this context, transmission to and receipt by Alterna of the Official Image will have the same effect as if the Instrument was delivered to a branch of Alterna 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. ensuring that all Official Images created and transmitted are of good quality and fully and accurately capture all material details of the Eligible Bill;
  - ii. maintaining adequate safeguards and procedures for the preservation of originals of all Eligible Bills transmitted as Official Images; and
  - iii. 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 Alterna 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;
- c) Alterna 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 Alterna, subject to your applicable account agreement, and any policies of the Alterna governing Instruments;
  - d) The creation of an Official Image will be done using a method authorized by Alterna, in its 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;
  - e) Nothing in this Agreement obliges Alterna to accept for deposit anytime whether it is or purports to be an Official Image. Alterna shall not purport 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 Alterna, and fully disclose all material facts known by you relating to that item and fully cooperate with any inquiry or investigation of the concerns;
  - f) Under the Remote Deposit Service, Eligible Bills are restricted to those Instruments in Canadian dollars, drawn on a financial institution domiciled in Canada, as and if applicable, in the sole discretion of Alterna 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;
  - g) 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;
  - h) Any Transaction made on any day or at any time during which Alterna is not open for business, may be credited to the Account on the next business day of Alterna;
  - i) Once an Official Image of an Eligible Bill has been transmitted to Alterna 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

requested to do so by Alterna 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 Alterna and its 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;

- j) On transmission of an Official Image of an Eligible Bill to Alterna, 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 Alterna, or such shorter period as stipulated by Alterna in writing, you shall retain and produce to Alterna 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 Alterna, the original of all specified Eligible Bills within five (5) business days of such request. If you fail to comply with the written request made pursuant to this provision, then Alterna can place 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 Alterna through the Remote Deposit Service or such shorter period as stipulated Alterna 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;
- k) You are responsible for any and all costs associated with obtaining a replacement

Instrument in the event that Alterna requests that you re-transmit an Official Image in accordance with the relevant foregoing provisions, and the original Instrument was destroyed in accordance with the relevant foregoing provisions or otherwise lost;

- I) In Alterna's sole discretion, electronic notices for purposes related to the Remote Deposit Service may be generated and sent to you after you use the Remote Deposit Service to transmit an Official Image, including to advise you of the receipt by Alterna of an Official Image. To receive such electronic notices, you must provide the applicable contact information required by Alterna. You are responsible for ensuring the applicable contact information required by Alterna is accurate and current.
- m) 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 Alterna or that the Account will be credited;
- n) Alterna reserves the right to remove the Remote Deposit Service from your Access Terminal at any time and without notice and at Alterna's sole discretion; and
- o) Alterna 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 Alterna requiring you to obtain another Instrument.

### **23. Consent to the Collection, Use, and Disclosure of Personal Information**

You acknowledge, agree and consent of the collection, use, and disclosure of your personal information for the purpose of using the Service, and in accordance with Alterna's Privacy Policy.

**I have read, understood and agree to be bound by this Agreement.**

## **B) ONLINE ACCESS AGREEMENT (NON-PERSONAL ACCOUNTS)**

This agreement (the “Agreement”) outlines the terms and conditions governing the member's use of the Services (defined below). Alterna Bank does not offer the Services other than in accordance with these terms and conditions. By requesting and using the Services, the member acknowledges their acceptance of these terms and conditions.

In consideration of Alterna Bank providing access to any of the client's Accounts using the Services, the client agrees 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 the client's Accounts, including, without limitation, an ATM, a computer, a portable hand-held device, or a telephone, including any form of mobile telephone.

**“Account”** means any of the client's accounts or subaccounts (if applicable) that the client may have now or in the future, at Alterna Bank.

**“Account Agreement”** means the agreements for the operation of the Account.

**“ATM”** means an automated teller machine.

**“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 issued by Alterna Bank that allows the holder of the card to deposit cash and/or 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.

**“Delegate”** means an Initiator Delegate and/or Read Only Delegate, as applicable.

**“Services”** means the services offered by Alterna from time to time that let a Signing Officer access the Account using an Access Terminal; that let any Read Only Delegate view the Account using an Access Terminal; and that let any Initiator Delegate and/or Non Signer view the Account and start Transactions on the Account using an Access Terminal. However, the Services do not include card services such as debit cards or smart cards, including those provided by a Third Party.

**“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 the client as payee, and be either a cheque, bank draft, or credit union 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 purposes of this Agreement, third party Instruments that were either delivered to the client with the payee in blank or were endorsed over to the client and post-dated Instruments shall not qualify as Eligible Bills. Further, any Instrument that has been in any way transferred to the client from anyone other than the drawer, endorsed over to the client, or altered after being drawn shall not qualify as an Eligible Bill.

**“e-Transfer Answer”** means the word or phrase created by the sender of a money transfer and used by the recipient to claim or decline the money transfer using e-Transfer the Services.

**“e-Transfer Contact Information”** means the electronic contact information, including, without limitation, an email address or telephone number, used in sending and receiving of a money transfer using e-Transfer the Services.

**“e-Transfer Notice”** means the electronic notice sent to the recipient of a money transfer, when such money transfer is sent using e-Transfer the Services. The e-Transfer Notice may be read by using an Access Terminal.

**“Interac® e-Transfer Services”** means the money transfer service provided by Acxsys Corporation that facilitates the sending and receiving of money transfers (using including without limitation email or telephone) through the Services to and from Participating Financial Institutions, and/or the Acxsys Corporation payment service.

**“External Account”** means an account held at another Canadian financial institution; an Investment Industry Regulatory Organization of Canada registrant; a card issuer; or an entity eligible for membership with the Canadian Payments Association, being an account in the member’s name or on which the member has the authority to independently authorize Transactions.

**“Initiator Delegate”** means a person authorized by a Signing Officer through the Services to start Transactions on the Account and to view the Account using an Access Terminal. An Initiator Delegate does not include a Read Only Delegate, a Non Signer, or a Signing Officer.

**“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.

**“client”** means the entity that owns the Account.

**“Non Signer”** means a person authorized by the client through any other channel except through the Services to start Transactions on the Account and to view the Account using an Access Terminal. A Non Signer does not include an Initiator Delegate, a Read Only Delegate, or

a Signing Officer.

**“Notice Contact Information”** means the contact information, including, without limitation, postal address, email address, fax number, or telephone number, provided by the client to, and accepted by, Alterna Bank, through which Alterna Bank gives written notice to the client in accordance with this Agreement.

**“Notification”** means a written notification generated by or on behalf of Alterna Bank that provides, to the client, 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 the client’s 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.

**“PAC”** means the personal access code or word used with the Services to access an Account.

**“PAD”** is a Preauthorized Debit, which means a Transaction debiting the Account that is processed electronically by a financial institution in accordance with the member's written request.

**“Participating Financial Institution”** means a financial institution participating in e-Transfer Services, as the case may be.

**“PIW”** means the personal identification word used in connection with Remote Instructions.

**“Read Only Delegate”** means a person authorized by a Signing Officer through the Services to view the Account using an Access Terminal. A Read Only Delegate does not include an Initiator Delegate, a Non Signer, or a Signing Officer.

**“Remote Deposit Service”** means the remote deposit capture service provided by the Alterna that allows the client, using an Access Terminal and/or any other means authorized by Alterna in its sole discretion from time to time, to create, transmit, and receive to the benefit of Alterna an Official Image for deposit to the Account;

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

**“Alterna Online Banking”** means the services offered by Alterna

from time to time that let the member access the Account using an Access Terminal. However,

Altera Online Banking does not include card services such as debit cards or smart cards, including those provided by a Third Party.

**“Rules”** means the published rules and standards of the Canadian Payments Association as amended from time to time.

**“Signing Officer”** means any person authorized by the client (or in the case of an unincorporated association, by the association) through any other channel except through the Services, to sign Instruments or provide other orders for payments of money (either alone or with another person) on the Account, or to provide Remote Instructions or authorize other Transactions on the Account and for whom notice of such authorization has been given to Alterna Bank. A Signing Officer does not include an Initiator Delegate, a Read Only Delegate, or a Non Signer.

**“Small Business”** means any client carrying on commercial activity through their Account, including, but not limited to, a sole proprietorship, partnership, corporation, society, holding corporation, joint venture, association, or other business organization.

**“Third Party”** means any person, firm, corporation, association, organization, or entity other than Alterna Bank.

**“Transaction”** means any transaction processed to or from the Account.

**“Upgrade”** means the process whereby the client is irrevocably transitioned from Alterna Online Banking to the Services.

## **2. PERSONAL INFORMATION**

Alterna Bank may collect, use, and disclose the client's and each Signing Officer's, Delegate's, and/or Non Signer's personal information in order to provide financial services and products to the client, to verify or determine the client's Signing Officer's, Delegate's, or Non Signer's identity, and to comply with legal and regulatory requirements, all in accordance with this Agreement and the privacy policies of Alterna.

The client acknowledges, agrees, and confirms that it has obtained the express consent from any individual associated with the Account to the collection, use, and disclosure of any and all the personal information collected from such individuals for the purposes of using the Services, and in accordance with Alterna's Privacy Policy.

As a condition of accessing the Services, the client agrees to supply Alterna with an email address or mobile phone number. This will be required to receive a one-time password upon initialization of the client's online banking service. The client is at all times responsible for ensuring that any contact information provided for the purposes of the Services is kept up-to-date and accurate. Any changes or updates to this information should be brought to Alterna's attention immediately, or immediately updated on the client's profile through the Services.

The member may also choose to upload a profile picture. It shall not, however, upload content that is defamatory, abusive, infringing, obscene, misleading, unlawful, or which otherwise violates the legal rights of others. Once added, the profile picture can only be replaced – it cannot be deleted.

### **3. USE OF THE SERVICES**

The client may use or authorize the use of the Services for a Signing Officer to access any permitted Account and to authorize such Transactions as may be permitted by Alterna Bank from time to time, commencing upon the day these terms and conditions are accepted by the client and the client's request for the Services is approved by Alterna Bank. The client may authorize the use of the Services for a Non Signer to access the Account and to start such Transactions as may be permitted by Alterna Bank from time to time. Alterna Bank may, from time to time, add to or delete from the types of use permitted and the Services offered.

In connection with the clientServices, the client agrees, and shall ensure that the Signing Officer agrees, to provide true, accurate, current, and complete information about the client, the Account, and any External Account when required by Alterna Bank. Further, the client agrees, and shall ensure that the Signing Officer agrees, to notify Alterna Bank of any changes to such information within a reasonable period of time.

### **4. ALERTS**

The client will receive notifications electronically about certain events or conditions ("Alerts"). Alterna Bank provides Alerts in accordance with legislative and regulatory requirements, and also for convenience and information purposes only.

Depending on the preferences the client has selected on the Services, the client may receive alerts in one of the following ways: through mobile banking apps (and their related widgets on smartphones, tablets, or smartwatches), push notifications, via email, or text message. How alerts are received can be changed in the preferences settings in the Services.

**Push Notifications:** Certain mobile applications support push notifications which can be enabled or disabled on the client's mobile device. Even if push notifications are enabled, the client's ability to receive them may be affected by factors outside of Alterna Bank's control, including connectivity and whether the mobile device is turned off.

**Alerts are Unsecured:** Alerts are unsecure and unencrypted and can be read by others if the client allows for others to access the client's email account or to view the client's mobile device, or if the client signs in to a mobile banking application on someone else's mobile device. Although Alterna Bank will partially mask the client's card and account numbers, information about the client's Accounts may be included in an Alert and anyone with access to the client's mobile device will be able to access Alerts and information contained in them.

**No Charges for Alerts:** there are not charges for Alerts, but standard message and data rates may be charged by the client's mobile carrier.

## **5. DELEGATES AND NON SIGNERS**

In this Agreement, the client's responsibilities to Alterna Bank are to be performed by the Signing Officer and his or her Delegates. The client authorizes the Signing Officer to use the Services and to appoint Delegates. A Signing Officer can authorize a person to act as his or her Delegate on the Accounts through the Services only. If appointed, the Delegate must be specifically authorized as either a Read Only Delegate or an Initiator Delegate.

The client acknowledges that Alterna Bank disclaims liability and is not responsible for the actions or omissions of Signing Officers, Non Signers, and Delegates or for determining the adequacy of their authority and that it is the client's exclusive obligation to verify the identity of each such person at the time of his or her appointment by the client.

Further, the client acknowledges that Alterna Bank disclaims liability and is not responsible to maintain in its records any identifying information on the Delegates and that the client is solely responsible for ensuring that the Delegates have access to the Account.

A Delegate or a Non Signer can request through the Services that Alterna Bank cease printing or mailing statements of the Account to the client.

All Transactions resulting in funds leaving the Account may be started by an Initiator Delegate but must have the authorization of a Signing Officer before being completed.

All Transactions resulting in funds leaving the Account may be started by a Non Signer but must have the authorization of a Signing Officer before being completed.

All Transactions resulting in funds entering the account may be completed by an Initiator Delegate alone.

All Transactions resulting in funds entering the account may be completed by a Non Signer alone.

**NOTWITHSTANDING THE FOREGOING, SERVICE CHARGES AND FEES AS DESCRIBED BELOW, ARE DISCLOSED TO, AND MAY BE INCURRED BY, AN INITIATOR DELEGATE OR NON SIGNER ALONE IN THOSE TRANSACTIONS THAT ALSO REQUIRE A SIGNING OFFICER.**

At the request of Alterna Bank, the client must provide full and current particulars of the identities of any and all Signing Officers, Delegates, and Non Signers who have any rights of access to any Accounts pursuant to the Services.

## **6. SERVICE CHARGES AND FEES**

The client will pay fees incurred on the Account, including, without limitation, fees imposed by a Third Party. The client will pay the service charges that Alterna Bank establishes, from time to time, for the Services, including, without limitation, service charges for providing records regarding the client that Alterna Bank is legally required to provide. The client acknowledges receipt of a schedule of Alterna Bank's charges for the Services in effect at the time of

acceptance of this Agreement. Alterna Bank may, from time to time, increase or decrease the service charges for the Services and provide notice of such changes by sending a notice to the client's last known Notice Contact Information, by posting notice at Alterna Bank's premises or on Alterna Bank's website, by personal delivery, or by any other means Alterna Bank, acting reasonably, considers appropriate to bring the change to the attention of the client. Current service charges for the Services may be obtained by contacting Alterna Bank or through Alterna Bank's website. The client is responsible for determining the then current service charges for the Services they request, in advance of requesting those services. By requesting the Services, the client agrees to pay service charges for the Services requested then in effect. Alterna Bank can deduct such obligations from the Account (or other accounts of the client with Alterna Bank) 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 Alterna Bank.

## **7. AVAILABILITY OF DIRECT SERVICES FOR SMALL BUSINESS**

The member acknowledges that the availability of the Services depends on telecommunications systems, computer hardware and software, and other equipment, including equipment belonging to Alterna Bank and Third Parties and that there is no guarantee or obligation to provide continuous or uninterrupted service. Alterna Bank is not liable for any cost, loss, damage, injury, inconvenience, or delay of any nature or kind whatsoever, whether direct, indirect, special, or consequential, that the client may suffer in any way arising from non-continuous or interrupted service or Alterna Bank providing or failing to provide the 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 is Alterna Bank 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 the client has advised Alterna Bank of such consequences. The client releases and agrees to hold harmless Alterna Bank from any and all Interruption Claims.

## **8. AUTHORIZATION FOR TRANSACTIONS**

The client acknowledges and agrees that:

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

The client irrevocably authorizes and directs Alterna Bank 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 PAC, the PIW, in person by the client or the Signing Officer, or as otherwise contemplated or permitted by the Account Agreement, in accordance with the normal practices of Alterna Bank, which may be amended from time to time without notice.

## **9. PIW AND PAC CONFIDENTIALITY**

Alterna Bank can assign and/or require the client or a Signing Officer to select and use a PIW in connection with this Agreement. The client agrees, and shall ensure that each Signing Officer agrees, to keep the PIW confidential and will only reveal it to authorized Alterna Bank agents or officers when required by Alterna Bank. The client agrees, and shall ensure that each Signing Officer agrees, not to record the PIW in any format or medium. The client and each Signing Officer can change the PIW at any time. The client agrees, and shall ensure that each Signing Officer agrees, to change the PIW if and when required by Alterna Bank. The client acknowledges, and shall ensure that each Signing Officer acknowledges, that the PIW must be changed if there is a change in the persons authorized to provide Remote Instructions on the Account.

The client agrees, and shall ensure that each Delegate, Non Signer, and Signing Officer agrees, to keep the PAC confidential. The client agrees, and shall ensure that each Delegate, Non Signer, and Signing Officer agrees, not to record the PAC in any format or medium. The client, a Delegate, the Non Signer, and the Signing Officer may change the PAC at any time. The client agrees, and shall ensure that each Delegate, Non Signer, and Signing Officer agrees, to change the PAC if and when required by Alterna Bank. The client acknowledges, and shall ensure that each Delegate, Non Signer, and Signing Officer acknowledges, that the PAC must be changed if there is a change in the persons authorized to access the Account.

The client is responsible for all use of the PIW and/or PAC and for all Transactions on the Account authorized using the Services.

The client acknowledges that Alterna Bank may, from time to time, implement additional security measures, and the client will comply, and will ensure that each Delegate, Non Signer, and Signing Officer complies, with all instructions and procedures issued by Alterna Bank in respect of such security measures. The client is aware, and will ensure that each Delegate, Non Signer, and Signing Officer is aware, of the risks of unsolicited email, telephone calls, and text message transmissions from persons purporting to be representatives of Alterna Bank. The client agrees, and will ensure that each Delegate, Non Signer, and Signing Officer agrees, not to respond to such unsolicited communications and will only initiate communications with Alterna Bank either through Alterna Bank's internet banking website or through Alterna Bank's published contact information as shown on Alterna Bank's website.

If the client or Signing Officer discloses the PAC to a Third Party, and if Alterna becomes aware of such disclosure, Alterna may, in its sole discretion, waive the confidentiality requirements. Notwithstanding any such waiver, the member acknowledges and agrees, and shall ensure that the Signing Officer acknowledges and agrees, that the client remains responsible for all use of the PAC by the Third Party.

## **10. REMOTE INSTRUCTIONS**

The client or the Signing Officer may provide Remote Instructions to any branch of Alterna Bank as permitted by Alterna Bank, online through the Services web portal, or through Alterna Bank's telephone banking service, if any. The Remote Instructions may concern the Account maintained at that branch, or may concern other Transactions and arrangements conducted at or with that branch.

Alterna Bank may, but will not be obliged to, act on Remote Instructions received in the name of the client along with any requisite PAC and/or PIW, if any, to the same extent as if the Remote Instructions were written instructions delivered to Alterna Bank by mail and signed by the Signing Officer authorized to operate the Account. Any such Remote Instructions are deemed genuine.

Alterna Bank may, in its sole discretion, acting reasonably, delay acting on or refuse to act on any Remote Instruction.

A Remote Instruction is deemed received by Alterna Bank only when actually received and brought to the attention of an authorized officer of Alterna Bank capable of acting upon and implementing the Remote Instruction.

Remote Instructions can be transmitted to Alterna Bank at the telephone or fax number or email address provided by Alterna Bank, or at such other telephone or fax number or email address as Alterna Bank may advise the client by notice in writing, or online through the Services web portal. **Any one (1) Signing Officer may act alone and provide Remote Instructions to Alterna Bank, even if two (2) or more signatures are otherwise required to operate the Account.** Alterna Bank, acting reasonably, is entitled to assume that any person identifying himself or herself as a Signing Officer is in fact a Signing Officer, and can rely upon such, and Alterna Bank may act on the Remote Instructions provided by any such person. All Remote Instructions given to Alterna Bank in the name of the client will bind the client.

## **11. VERIFICATION AND ACCEPTANCE OF TRANSACTIONS BY ALTERNA BANK**

All Transactions are subject to verification and acceptance by Alterna Bank and, if not accepted, or if accepted but subsequently determined to be in error or otherwise improper or unauthorized, Alterna Bank may, but is not obliged to, reverse them from the Account.

Verification may take place at a date later than the date the client authorized the Transaction, which may affect the Transaction date. Notwithstanding any other provision herein, if at any time Alterna Bank, acting reasonably, ever determines 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, Alterna Bank may place a hold on the credit and/or reverse the credit and any applicable interest.

## **12. FINANCIAL INSTITUTION RECORDS**

Alterna Bank's records of all Transactions will be deemed to be correct and will be conclusive and binding on the client. All Transactions will appear on the regular statements of account for the Account.

If the client believes or suspects that the records of Alterna Bank contain an error or omission, or reflect unauthorized Account activity, the client must give immediate written notice to Alterna Bank, and in any event, must do so within the time provided in the Account Agreement.

A copy of any fax or email message or other Remote Instructions or Alterna Bank's 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 or on behalf of the client. The client will not object to the admission of Alterna Bank'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, the records of Alterna Bank are conclusive for all purposes, including litigation, in respect of any other matter or thing relating to the state of the Accounts between the client and Alterna Bank in respect of any Transaction.

## **13. LIABILITY FOR ERRORS AND OMISSIONS**

If Alterna Bank makes an error or omission in recording or processing any Transaction, Alterna Bank is only liable for the amount of the error or omission if the client has not caused or contributed to the error or omission in any way, has complied with this Agreement and the Account Agreement, and has given written notice to Alterna Bank 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 the client has given such notice, Alterna Bank's maximum liability is limited to the amount of the error or omission. In no event will Alterna Bank be liable for any delay, inconvenience, cost, loss, or damage (whether direct, indirect, special, exemplary, or consequential) whatsoever caused by, or arising from, any such error or omission.

## **14. EXCLUSION OF FINANCIAL INSTITUTION RESPONSIBILITY**

Alterna Bank is not responsible for any loss or damage suffered or incurred by the client except to the extent caused by the gross negligence or intentional or wilful misconduct of Alterna Bank, and in any such case Alterna Bank 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 Alterna Bank has been advised of the possibility of such damages. In no event will Alterna Bank be liable for any cost, loss, or damage (whether direct, indirect, special, or consequential) suffered by the client that is caused by:

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

## **15. RISKS AND DUTIES**

Except for loss caused exclusively by Alterna Bank's gross negligence or intentional or wilful misconduct, and subject to the limitations of liability in this Agreement or the Account Agreement, the client assumes all risk of loss due to the use of the Services, including, without limitation, the risk of Third Party fraud and internal fraud of the client. The client further agrees that they will notify Alterna Bank immediately:

- a. of any suspected or actual misuse or unauthorized use of the PAC and/or PIW; or
- b. if the PAC and/or PIW becomes known to anyone other than the client; and
- c. if the client receives Notification of any Transaction affecting the Account that alerts the client of Account activity that was not authorized by them.

The client will change the PAC and/or PIW if either of the notification requirements above in a) or b) arises.

The client notification requirement above in b) does not apply if the member or Signing Officer has disclosed the PAC to a Third Party for a personal financial management service similar to that described in article 31, Personal Financial Management.

The client acknowledges that the client is responsible for all use made of the PAC and/or PIW and that Alterna Bank is not liable for the client's failure to comply with any part of this Agreement. The client is liable for all authorized and unauthorized use, including all Transactions. The client is also liable for all fraudulent or worthless deposits made into the Account. Without limiting the generality of the foregoing, the client expressly acknowledges and agrees that the client shall be bound by and liable for any use of the PAC or PIW by a client of the client's, Signing Officer's, Delegate's, or Non Signer's household.

The client acknowledges that the client is liable for all transfers authorized by any Signing Officer to linked accounts. The client bears all risk for all such Transactions.

Where the client knows of facts that give rise or ought to give rise to suspicion that any Transactions, instructions in respect of the Accounts, or Instruments deposited to the Accounts are fraudulent, unauthorized, counterfeit, or induced through or in any way tainted by fraud or unlawful conduct, or otherwise likely to be returned to Alterna Bank or found invalid for any reason, the client has 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 Alterna Bank the client's suspicion and the facts upon which the client's suspicion is based ("Suspicious Circumstances").

Alterna Bank may, in its sole discretion, investigate any Suspicious Circumstances disclosed by the client, but Alterna Bank does not owe the client any obligation to undertake its own investigation of Suspicious Circumstances. Alterna Bank may place a hold on all or some of the client's Accounts pending investigation of any improper use of any Account. Any hold imposed by Alterna Bank pursuant to any of the terms of this Agreement, or investigation undertaken by Alterna Bank, is imposed or undertaken by Alterna Bank at Alterna Bank's sole discretion and for Alterna Bank's sole benefit.

Release of a hold by Alterna Bank is not a confirmation that a Transaction, instruction, or Instrument is in fact good and may not be relied upon as such by the client. If, to the satisfaction of Alterna Bank, any improper use is established, Alterna Bank can withdraw or suspend the Services and/or operation of the Account without notice.

## **16. RIGHTS FOR INNOCENT BREACH**

Subject to the provisions of this Agreement and the Account Agreement:

- a. if the client and/or a Signing Officer did not reveal the PIW to any other person, other than authorized Alterna Bank agents or officers when required by Alterna Bank, or write it down or otherwise record it, and changed the PIW when required by this Agreement, the client will not be liable for any unauthorized use that occurs after Alterna Bank has received written notice from the client that the PIW may have become known to someone other than the client and/or a Signing Officer. Alterna Bank will not be considered to have received written notice until Alterna Bank gives the client written acknowledgement of receipt of such notice;
- b. if the client, Delegate, Non Signer, and/or Signing Officer did not reveal the PAC to any other person, other than authorized Alterna Bank agents or officers when required by Alterna Bank, or write it down or otherwise record it, and changed the PAC when required by this Agreement, the client will not be liable for any unauthorized use that occurs after Alterna Bank has received written notice from the client that the PAC may have become known to someone other than the client, Delegate, Non Signer, and/or Signing Officer. Alterna Bank will not be considered to have received written notice until Alterna Bank gives the client written acknowledgement of receipt of such notice; and

- c. Alterna Bank will not otherwise be liable for any damages or other liabilities that the client may incur by reason of Alterna Bank acting, or failing to act, on Remote Instructions given in the name of the client whether or not the client and/or a Signing Officer actually gave the Remote Instructions. Alterna Bank will not be liable for any damages or other liabilities that the client may incur by reason of Alterna Bank acting, or failing to act, on no statement requests made by a Delegate and/or a Non Signer through the Services whether or not the client, Delegate, and/or Non Signer actually gave the Remote Instructions.

## **17. PROCEDURES FOR ADDRESSING UNAUTHORIZED TRANSACTIONS AND OTHER TRANSACTION PROBLEMS**

In the event of a problem with a the Services Transaction or an unauthorized Transaction, the client will report the issue immediately to Alterna Bank. Alterna Bank will investigate and respond to the issue on a timely basis. Alterna Bank will not unreasonably restrict the client from the use of the Account subject to dispute, as long as it is reasonably evident that the client or Signing Officer did not cause or contribute to the problem or unauthorized Transaction, has fully cooperated with the investigation, and has complied with this Agreement and the Account Agreement. Alterna Bank will respond to reports of a problem or unauthorized Transaction within 10 business days and will, within a reasonable period of time thereafter, indicate what reimbursement, if any, will be made for any loss incurred by the client. Reimbursement will be made for losses from a problem or unauthorized Transaction in this time frame provided that the client has complied with this Agreement and the Account Agreement and on the balance of probabilities it is shown that the client and Signing Officer took all reasonable and required steps to:

- a. protect the confidentiality of the PAC and PIW 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 Alterna Bank.

## **18. ACCESS TERMINAL SECURITY**

If the Services are made available through the Internet or a telephone service provider, the client acknowledges that, although Alterna Bank uses 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 the risk of the client. The client acknowledges and shall ensure that any private Access Terminal used to access the Services is auto-locked by a password to prevent unauthorized use of the Access Terminal, has a current anti-Contaminant program and a firewall, and that each Delegate, Non Signer, and Signing Officer acknowledges that it is his or her personal responsibility to reduce the risk of Contaminants or online attacks and to comply with this provision. The client further acknowledges, and shall ensure that each

Delegate, Non Signer, and Signing Officer acknowledges, that to reduce the risk of unauthorized access to the Account through the Access Terminal, the client will sign out of the Services and, where applicable, close the browser when finished using it. The client further acknowledges, and shall ensure that each Delegate, Non Signer, and Signing Officer acknowledges, that using public or shared computers and Access Terminals, or using Access Terminals in a public place, or through an open WiFi or shared Bluetooth portal, to access the Services increases the risk of unauthorized access to the Account, and will take all reasonable precautions to avoid such use or inadvertent disclosure of the PAC and/or PIW.

## **19. FRAUD PREVENTION AND DETECTION**

The client agrees 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.

The client further agrees to diligently supervise and monitor the conduct and work of all agents and employees having any role in the preparation of the client's Instruments or conduct of Transactions, the client's reconciliation of the statement of account for the Account, or other banking functions.

## **20. LINKS**

If the Services are made available through the Internet, Alterna Bank's website may provide links to other websites, including those of Third Parties who may also provide services to the client. The client acknowledges that all those other websites and Third Party services are independent from Alterna Bank's website and may be subject to separate agreements that govern their use. Alterna Bank has no liability for those websites or their contents or the use of Third Party services. Links are provided for convenience only, and the client assumes all risk resulting from accessing or using such other websites or Third Party services.

## **21. THIRD PARTY SERVICES**

Alterna Bank may, from time to time, make services provided by Third Parties available through the Services or Alterna Bank's website. The client acknowledges and agrees, and shall ensure that the Signing Officer acknowledges and agrees, that:

- a. Alterna Bank makes the services of Third Parties available through the Services or Alterna Bank's website for the convenience of clients. The services are provided by the Third Party and not Alterna Bank. The client's relationship with the Third Party shall be a separate relationship, independent of the relationship between the client and Alterna Bank, and such a relationship is outside the control of Alterna Bank;
- b. Alterna Bank makes no representation or warranty to the client with respect to any services provided by a Third Party even though those services may be accessed by the client, Signing Officer, Delegate, or Non Signer through the Services or Alterna Bank's website;
- c. the client assumes all risks associated with accessing or using the services of Third Parties;

- d. Alterna Bank has no responsibility or liability to the client in respect of services provided by a Third Party;
- e. any dispute that relates to services provided by a Third Party is strictly between the client and the Third Party, and the client will raise no defence or claim against Alterna Bank; and
- f. the *Proceeds of Crime (Money Laundering) and Terrorist Financing Act and Regulations* may apply to the services provided by Third Parties and that the Third Parties may, from time to time, adopt policies and procedures to address the reporting, record-keeping, client identification, and ongoing monitoring requirements of that legislation.

## **22. INDEMNITY**

The client agrees to indemnify and hold Alterna Bank and its 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 the client's use of the Services. Clients 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, the client 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 the Services available to the client;
- 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 the Delegate, and/or Non Signer through the Services;
- d. any Transaction that results in a negative balance in the Account; or
- e. the consequences of any Transaction authorized by the client or a Signing Officer.

This indemnity will enure to the benefit of the Indemnified Parties and will be binding upon the client and the client's 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.

## **23. DIRECT SERVICES FOR SMALL BUSINESS ACKNOWLEDGEMENT**

The client acknowledges and agrees that:

- a. when transfers and bill payments are authorized through the Services, funds are deemed irrevocably transferred out of the Account, and the Transaction cannot be revoked or countermanded by the client;
- b. anyone with access to the PAC and/or PIW may be able to access the Services and may use the PAC and/or PIW to transfer money out of an Account, set up bill payment arrangements, make bill payments, and authorize any other Transaction;
- c. Alterna Bank will not be liable in any way to the client 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 the client, or if bills owed by a person other than the client are paid;
- d. the client will be liable for all Transactions conducted using the Services, including Transactions that benefit a person other than the client or that result in the payment of bills owed by a person other than the client; 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.

#### **24. NO STATEMENT REQUEST AND ONGOING VERIFICATION OBLIGATIONS**

If, at the request of the client (through the client, Signing Officer, Delegate, or Non Signer), Alterna Bank agrees to cease printing and mailing statements of account for the Account to the client, the client acknowledges and agrees that:

- a. the client will be responsible to obtain (whether from Alterna Bank or using the 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 Alterna Bank 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 the client has notified Alterna Bank in writing on or before the Notification Date), the client agrees that:
  - i. the amount of the balances shown on the last day of the calendar month is correct and binding on the client subject to the right of Alterna Bank to make reversals in accordance with this Agreement and the Account Agreement;
  - ii. all amounts charged to the Account are valid;

- iii. the client is not entitled to be credited with any amount not shown on the statement of account for the Account for that calendar month;
  - iv. the client has verified the validity of any Instruments and instructions; and
  - v. the use of any service shown is correct.
- b. The client acknowledges that:
- i. 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 Alterna Bank 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
  - ii. 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 Alterna Bank. 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 the client has authorized PADs to be issued against any of the Accounts, the client acknowledges 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 commercial activities of the client, the time period for making such a claim is 10 business days from the date of debiting.

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

## **25. BILL PAYMENTS MADE THROUGH DIRECT SERVICES FOR SMALL BUSINESS**

The client acknowledges and agrees that:

- a. bill payments made through the 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 the responsibility of the client 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. Alterna Bank 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 the client has made or received a bill payment in error, Alterna Bank may, but is not obliged to, assist the client by initiating or processing a "Bill Payment Error Correction Debit", as defined under the Rules, and if so initiated, the client agrees to indemnify Alterna Bank for any direct loss, costs, or damages incurred, and will pay to Alterna Bank any reasonable service charges or fees related to the provision of the service; and
- e. if Alterna Bank, absent gross negligence or wilful misconduct, initiates or processes a Bill Payment Error Correction Debit affecting the accounts or affairs of the client, Alterna Bank shall be held harmless for any and all loss, costs, or damages suffered or incurred by the client, howsoever caused, relating to the bill payment or the Bill Payment Error Correction Debit process.

## **26. DIRECT SERVICES FOR SMALL BUSINESS AND THIRD PARTIES**

In respect of all the Services and any Third Party services made available by Alterna Bank, the client shall not, and shall ensure that each Delegate, Non Signer, and Signing Officer does 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 Services or Third Party services).

In the event of a breach of the provisions of a) or b), the client's, the Delegate's, the Non Signer's, and/or the Signing Officer's participation in Online Banking for Small Business the Services or any service provided by Alterna Bank or a Third Party may be suspended or terminated.

## **27. TRANSFERS WITH LINKED ACCOUNTS**

If Alterna Bank through the Services enables the client, the Signing Officer, and/or the Non Signer to link multiple Accounts to a single user name to allow the client, the Signing Officer, and/or the Non Signer to access the Accounts from a single user name, it will not constitute merging the Accounts. If the Accounts are linked through the Services, then:

- a. Alterna Bank reserves the right to refuse to accept any Account;

- b. the client agrees, and shall ensure that each Signing Officer and Non Signer agrees, that Alterna Bank, at its 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. Alterna Bank reserves the right to limit the number of Accounts that can be linked;
- d. Alterna Bank reserves the right to limit the dollar amount of Transactions made to or from a linked Account;
- e. Alterna Bank reserves the right to limit the number of Transactions made to or from a linked Account;
- f. Alterna Bank reserves the right to apply a hold on the Transaction amount to a linked Account for a period of time to be determined by Alterna Bank, during which time the Transaction or portion thereof will not be accessible to the client;
- g. the client agrees, and shall ensure that each Signing Officer and Non Signer agrees, that Alterna Bank cannot guarantee the date of a Transaction to and/or from a linked Account. Alterna Bank 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.

## **28. Interac® e-Transfer SERVICES**

If Alterna Bank through the Services makes e-Transfer the Services available and the client or Signing Officer authorizes the use of e-Transfer the Services, the client acknowledges and agrees, and shall ensure that each Signing Officer, Delegate, and Non Signer agrees, that:

- a. the e-Transfer the Services are only available in Canadian dollars;
- b. the Account will be debited as soon as the client or Signing Officer authorizes a Transaction, and Alterna Bank may hold the Transaction amount until the recipient successfully claims the Transaction or the Transaction is cancelled. Alterna Bank has no obligation to and will not pay interest on the Transaction amount. To the extent permitted at law, Alterna Bank is 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 e-Transfer the Services are subject to number and dollar limits that may change from time to time without prior notice to the client;

- d. Alterna Bank will not be responsible or liable for any losses or damages incurred as a result of funds held and/or limits set by Alterna, Acxsys Corporation, or a Participating Financial Institution;
- e. an e-Transfer Notice advising the recipient of the Transaction will be generated approximately 30 minutes after the client or Signing Officer originates or authorizes the Transaction;
- f. as the sender or authorizer, the client or Signing Officer will keep the e-Transfer Answer confidential and will not disclose it or share it with anyone but the intended recipient;
- g. the recipient must correctly provide the e-Transfer Answer to claim or decline the Transaction;
- h. Alterna Bank, the other Participating Financial Institution, and Acxsys Corporation or Acxsys Corporation's agents are entitled to pay the Transaction amount to anyone who, using the e-Transfer the Services, claims to be the recipient and successfully provides the e-Transfer Answer;
- i. Alterna Bank will not be liable for losses or damages incurred as a result of a person other than the intended recipient guessing or obtaining the e-Transfer Answer;
- j. as the sender or authorizer, the client or Signing Officer will not include the e-Transfer Answer in the Transaction details;
- k. as the recipient or receiver, the client or Signing Officer will not disclose the e-Transfer Answer except as required to claim or decline the Transaction;
- l. the recipient may claim a Transaction using the online banking services of Alterna Bank or another Participating Financial Institution or through the Acxsys Corporation payment service;
- m. if the recipient declines a Transaction that the client initiated, the Transaction will be returned to the client;
- n. funds usually arrive in the recipient's account within 3 to 5 business days from the day the recipient successfully claims the Transaction. Alterna Bank cannot guarantee the date of deposit;
- o. if the client is the Sender, the Transaction will be returned to the client if the recipient does not claim the Transaction within 30 days of the date the Transaction is initiated, if the Transaction cannot be successfully sent to the recipient's e-Transfer Contact Information as provided by the client, or if the recipient declines the Transaction. The client is responsible for providing the recipient's correct e-Transfer Contact Information and further agrees that the recipient has consented to the client's use of the e-Transfer

Contact Information for e-Transfer the Services purposes, including its provision to Alterna Bank, the other Participating Financial Institution, and Acxsys Corporation;

- p. if the recipient successfully claims the Transaction using the Acxsys Corporation payment service but provides incorrect account information, Acxsys Corporation or its agent may request correct account information from the recipient or may mail an Instrument to the recipient. Alterna Bank will not pay interest on the Transaction amount;
- q. Alterna Bank may cancel a Transaction if it has reason to believe that a mistake has occurred or if it believes that the Transaction is a product of unlawful or fraudulent activity;
- r. the client is responsible for providing valid e-Transfer Contact Information and will immediately update it via the Services if there are any changes to said e-Transfer Contact Information;
- s. as the sender or authorizer, the client or Signing Officer may cancel a Transaction up to the time the recipient successfully claims the Transaction. As the recipient or receiver, the client or Signing Officer acknowledges that a Transaction may be cancelled up to the time the client or Signing Officer successfully claims the Transaction;
- t. all disputes will be handled directly between the sender and the recipient;
- u. Alterna Bank may refuse to provide e-Transfer the Services for the client; and
- v. Alterna Bank 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.

## **29. VIEWING CHEQUE IMAGING**

Alterna may, in connection with the Services, permit the Delegate, Non Signer, and/or Signing Officer to view and print images of Instruments drawn on the Account and such images may be made available before Alterna has determined whether the Instrument will be honoured or accepted. The member acknowledges and agrees that such images are made available by Alterna as a service to the member and the provision of such images does not mean that the Transaction has been processed, nor does it in any way oblige Alterna to honour or accept the Instrument.

## **30. VIEWING DOCUMENTS**

Alterna may, in connection with the Services, permit the Delegate, Non Signer, and/or Signing Officer to view and print images of documents. The client acknowledges and agrees that such images are made available by Alterna as a service to the member and the provision of such images does not in any way oblige Alterna to permit the Delegate, Non Signer, and Signing Officer to view and print images of documents.

### **31. EMAILING EXTRACTS**

The Service includes the ability for the client to extract certain data from the Account and send it, via email, to another individual of the client's choosing, and it is the clients' responsibility to ensure the accuracy of the contact information of the recipient. Any liability of information inadvertently delivered to unintended recipients remain solely with the client. The client acknowledges that the information is only partially encrypted while in transit, and the client also acknowledges that only some of the transactional information is masked. The client accepts all risks related to the use of this feature.

### **32. REMOTE DEPOSITS**

Should the client decide to make use of the Remote Deposit Service, the client acknowledges and agrees that:

- a. The client will only use Remote Deposit Service to deposit cheques where the name of the payee on the cheque matches the name(s) on the Account exactly;
- b. solely for the Remote Deposit Service, Alterna appoints the client as its agent, to act on behalf of Alterna in the creation and transmission of an Official Image to Alterna, and any other related duties that may be required by Alterna, all in accordance with the published rules and standards of the Canadian Payments Association as amended from time to time, and applicable legislation governing Instruments. In this context, transmission to and receipt by Alterna of the Official Image will have the same effect as if the Instrument was delivered to a branch of Alterna for negotiation and clearing. The client acknowledges and agrees that this role as agent cannot be further delegated by the client. Further, the client acknowledges and agrees that the client shall be responsible and liable for:
  - i. ensuring that all Official Images created and transmitted are of good quality and fully and accurately capture all material details of the Eligible Bill;
  - ii. maintaining adequate safeguards and procedures for the preservation of originals of all Eligible Bills transmitted as Official Images; and
  - iii. 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 Alterna 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;
- c. Alterna 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 Alterna, subject to the member's applicable account agreement, and any policies of the Alterna governing Instruments;

- d. the creation of an Official Image will be done using a method authorized by Alterna, in its sole discretion, from time to time. Further, the client agrees 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 the client's Account;
- e. nothing in this Agreement obliges Alterna to accept for deposit anytime whether it is or purports to be an Official Image. Alterna shall not purport 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 the client from anyone other than the drawer of that item, or that is in any way altered. If the client has any suspicions or concerns about the authenticity, validity, negotiability, or chain of title to any item purporting to be an Eligible Bill, then the client 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 Alterna, and fully disclose all material facts known by the client relating to that item and fully cooperate with any inquiry or investigation of the concerns;
- f. under the Remote Deposit Service, Eligible Bills are restricted to those Instruments in Canadian dollars, drawn on a financial institution domiciled in Canada, as and if applicable, in the sole discretion of Alterna from time to time. The client 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;
- g. 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 the client;
- h. any Transaction made on any day or at any time during which Alterna is not open for business, maybe credited to the Account on the next business day of Alterna;
- i. once an Official Image of an Eligible Bill has been transmitted to Alterna 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 the client is requested to do so by Alterna in writing. Further, the client agrees 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, the client agrees to indemnify and hold Alterna and its 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 the client's use of the Remote Deposit Service or duplicate negotiation of items that were at any time presented as Official Images of Eligible Bills. The client 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, the client 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;

- j. on transmission of an Official Image of an Eligible Bill to Alterna, the client is 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 Alterna, or such shorter period as stipulated by Alterna in writing, the client shall retain and produce to Alterna on written request the original of all imaged Eligible Bills, if the client receives a written request to retain or produce, the client will comply with the written request, and shall, if requested, produce, by delivering to Alterna, the original of all specified Eligible Bills within five (5) business days of such request. If the client fails to comply with the written request made pursuant to this provision, then Alterna can place 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 Alterna through the Remote Deposit Service or such shorter period as stipulated Alterna in writing, and provided that the client has verified a credit to the Account that reconciles to the Official Image transmitted, the client agrees 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;
- k. The client is responsible for any and all costs associated with obtaining a replacement Instrument in the event that Alterna requests that the client re-transmit an Official Image in accordance with the relevant foregoing provisions, and the original Instrument was destroyed in accordance with the relevant foregoing provisions or otherwise lost;
- l. in Alterna's sole discretion, electronic notices for purposes related to the Remote Deposit Service may be generated and sent to the client after the client uses the Remote Deposit Service to transmit an Official Image, including to advise the client of the receipt by Alterna of an Official Image. To receive such electronic notices, the client must provide the applicable contact information required by Alterna. The client is

responsible for ensuring the applicable contact information required by Alterna is accurate and current;

- m. 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 Alterna or that the Account will be credited;
- n. Alterna reserves the right to remove the Remote Deposit Service from the client's Access Terminal at any time and without notice and at Alterna's sole discretion; and
- o. Alterna 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 Alterna requiring the client to obtain another Instrument.

### **33. MODIFICATION OF AGREEMENT**

Alterna Bank may, in its sole discretion, amend the terms and conditions of this Agreement as it relates to the client's future use of the Services from time to time, for any reason, without any liability to the client or any other person. Alterna Bank may provide notice of a change to this Agreement by mailing notice to the client's last known address, by posting notice at Alterna Bank's premises, by personal delivery, or by any other means Alterna Bank, acting reasonably, considers appropriate to bring the modification to the attention of the client. The client is responsible for regularly reviewing the terms and conditions of this Agreement. If the client uses the Services after the effective date of an amendment to this Agreement, it will mean that the client agrees to the amendment and adopts and is bound by the newer version of this Agreement. The client must not change, supplement, or amend this Agreement by any means.

### **34. OTHER AGREEMENTS**

In addition to this Agreement, the terms and conditions of the Account Agreement between the client and Alterna Bank will apply to the 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 the client and Alterna Bank and the terms and conditions of this Agreement, then the terms and conditions of this Agreement will apply in respect of the Services. There are no representations or warranties made by Alterna Bank to the client concerning the Services except for the representations, warranties, and obligations of Alterna Bank as expressly set out in this Agreement. Any advice, information, or statements provided by Alterna Bank, or their 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 the client may not rely upon any such advice or information.

### **35. NOTICES**

Any notice required or permitted to be given to Alterna Bank in connection with this Agreement must be in writing and must be addressed and delivered to Alterna Bank at the address or fax

number set forth on the Account Agreement. Any notice required or permitted to be given to the client in connection with this Agreement may be given to the client by delivering a written notice to the last known Notice Contact Information, or, except as to confidential financial information specific to the client, by posting notice at Alterna Bank's premises or on Alterna Bank's website, or by any other means Alterna Bank, acting reasonably, considers appropriate to bring the notice to the attention of the client.

### **36. TERMINATION**

Alterna may, at any time without notice, withdraw permission to use any of the Services, or cancel or alter any of the Services without being liable for any loss resulting from such action. The termination of Services for any reason will not relieve the client of any obligations under this Agreement with respect to the Services. Alterna may terminate this Agreement at any time by giving notice to its users.

### **37. ELECTRONIC EXECUTION**

This Agreement may be executed electronically. Use of the 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.

### **38. APPLICABLE LAW**

This Agreement is governed by the laws of the province of the Account, or if more than one (1) Account, then the jurisdiction of incorporation of Alterna Bank 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.

### **39. ENUREMENT**

This Agreement will take effect and continue for the benefit of and be binding upon each of Alterna Bank and the client and their successors and assigns.

### **40. PROCEEDS OF CRIME LEGISLATION**

The client acknowledges that the *Proceeds of Crime (Money Laundering) and Terrorist Financing Act* and *Regulations* apply to the operation of the Account and that Alterna Bank will, from time to time, adopt policies and procedures to address the reporting, record-keeping, client identification, and ongoing monitoring requirements of that legislation. The client agrees, and shall ensure that any Signing Officer, Delegate, and/or Non Signer agrees, to abide by and comply with all such laws and procedures.

### **41. 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 provision 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.

**42. NO WAIVER**

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

**43. 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.

**I have read, understood and agree to be bound by this Agreement.**

**banque alterna**

Tél. sans frais : 1 866 560-0120

Téléc. sans frais : 1 866 560-0177

319, avenue McRae, 2<sup>e</sup> étage  
Ottawa (Ontario) K1Z 0B9

**CONVENTION RELATIVE À L'ACCÈS AUX SERVICES ÉLECTRONIQUES**  
(la « convention »)

**CE DOCUMENT CONTIENT LES CONDITIONS GÉNÉRALES DE LA CONVENTION D'ACCÈS EN LIGNE  
POUR : A) COMPTES POUR PARTICULIERS; B) COMPTES POUR ENTREPRISES.**

**EN VOUS CONNECTANT, VOUS CONFIRMEZ AVOIR LU LA CONVENTION ET ACCEPTÉ TOUTES LES  
CONDITIONS GÉNÉRALES DE CE SERVICE, VOUS ACCEPTEZ LES CONDITIONS GÉNÉRALES  
APPLICABLES À VOTRE TYPE DE COMPTE (PARTICULIERS OU ENTREPRISES).**

**Sélectionnez la convention d'accès en ligne qui s'applique à votre type de compte :**

Comptes pour particuliers

Comptes pour entreprises

*Vous pouvez aussi vous rendre à la page 2 pour consulter la convention des comptes pour particuliers et  
à la page 14 pour la convention des comptes pour entreprises.*

---

**A) CONVENTION RELATIVE À L'ACCÈS AUX SERVICES ÉLECTRONIQUES (COMPTE POUR PARTICULIERS)**

En accédant aux services bancaires en ligne et mobile de la CS Alterna Bank (« Banque Alterna ») au moyen des services décrits ci-dessous, le client (« vous ») accepte les conditions générales suivantes. Si vous n'acceptez pas la présente convention, vous vous abstiendrez d'utiliser les services.

**1. Définitions**

**Terminal d'accès**

Tout dispositif utilisé pour accéder à l'un de vos comptes, notamment un guichet automatique, un ordinateur, un appareil portatif ou un téléphone, en plus de toute autre forme de téléphonie mobile.

**Compte**

L'un de vos comptes chez Alterna ainsi que tout compte pour lequel vous êtes un signataire autorisé.

**Convention de compte**

Accords conclus pour le fonctionnement du compte.

**Convention**

La présente convention.

**Lettre admissible**

Lettre d'une catégorie qui est prévue par les règlements administratifs, règles ou normes pris sous le régime de la *Loi canadienne sur les paiements*, qui y est définie comme une « lettre admissible ». Il est entendu qu'en vertu des présentes, toute lettre admissible portant une image officielle doit être un effet sur papier, manifestement complet et régulier, immédiatement payable à vous en tant que bénéficiaire. Elle peut être aussi un chèque, un mandat, une traite bancaire ou un chèque officiel d'une coopérative d'épargne et de crédit, libellés en dollars canadiens et tirés sur une institution financière domiciliée au Canada, selon le cas. Aux fins de la présente convention, les effets tiers qui vous sont remis sans bénéficiaire indiqué ou endossés à votre bénéfice, ainsi que les effets postdatés, ne seront pas considérés comme des lettres admissibles. En outre, tout effet qui vous a été cédé d'une quelconque façon de la part d'une personne autre que le tireur, endossé à votre bénéfice ou modifié après qu'il a été tiré ne sera pas considéré comme une lettre admissible.

**Réponse SVI**

Mot ou phrase créé par l'expéditeur d'un virement de fonds et utilisé par le destinataire pour réclamer ou refuser un virement effectué à l'aide du service Virement *Interac*<sup>MD</sup>.

**Matériel**

Tout équipement électronique, comme un ordinateur personnel ou un appareil mobile, lequel, utilisé conjointement avec le mot de passe, permet au client d'accéder aux services.

**Effet**

Les chèques, billets à ordre, lettres de change, ordres de paiement, titres, espèces, coupons, billets, effets de compensation, reçus de carte de crédit pour traitement, autres titres négociables ou effets de dépôt ou de retrait de nature similaire ou leur équivalent électronique, y compris les instructions de

débit électronique.

### **Services de virement Interac<sup>MD</sup>**

Le service de transfert d'argent fourni par l'Association Interac (Acxsys corp.) qui facilite l'envoi et la réception de sommes d'argent (à l'aide, notamment, d'un courriel, d'un texto ou d'un appel téléphonique) en provenance et à destination d'institutions financières participantes ou du service de paiements d'Acxsys corp., et qui est mis à la disposition d'un client dans le cadre des services.

### **Image officielle**

Une image électronique d'une lettre admissible, créée conformément aux dispositions de la présente convention ou conforme aux exigences autorisant la négociation ou la compensation de ladite lettre admissible selon les règlements administratifs, normes ou règles de l'Association canadienne des paiements et leurs versions successives.

### **Mot de passe**

Le mot de passe personnel que vous choisissez pour votre usage et qui, conjointement avec le matériel, vous donne accès aux services.

### **Service de dépôt à distance**

Le service de saisie des dépôts à distance offert par Alterna, qui vous permet – à l'aide d'un terminal d'accès ou de tout autre moyen autorisé par Alterna – de créer, de transmettre et de recevoir au profit d'Alterna une image officielle à déposer dans le compte.

### **Services**

Tous les services accessibles par mot de passe au moyen du matériel, actuellement appelés services bancaires en ligne d'Alterna, notamment :

- Accès à vos renseignements et mise à jour de ceux-ci
- Comptes chèques et comptes d'épargne (en dollars canadiens et américains)
- Facilités de crédit (prêts, marges de crédit, prêts hypothécaires, découverts)
- Dépôts à terme
- Relevés électroniques, images de chèques, paiements de factures, virements, Virements Interac, Flinks – transferts externes, alertes, services bancaires sur application mobile, service de dépôt

### **Signataire autorisé**

Toute personne autorisée à signer des documents à l'égard d'un compte.

### **Opération**

Toute opération effectuée par l'intermédiaire des services.

## **2. Utilisation des services**

Vous pouvez utiliser les services afin d'accéder à tout compte autorisé et d'effectuer les opérations autorisées en vertu d'un tel compte. En utilisant les services, vous n'aurez pas le droit de virer des fonds d'un compte quelconque en vertu duquel les opérations nécessitent plus d'une signature, à moins d'avoir reçu au préalable l'autorisation écrite de tous les signataires autorisés. Vous convenez de suivre

les directives actuelles et futures d'Alterna concernant l'utilisation des services. Vous convenez également que certaines informations financières ne sont pas masquées lors d'une opération.

Lorsqu'un mot de passe est utilisé pour effectuer une opération, l'autorisation donnée au moment de l'opération sera réputée avoir été donnée par le client en personne et par écrit, et le client convient d'être lié par chacune de ces opérations. Vous autorisez irrévocablement Alterna à débiter ou à créditer, selon le cas, le montant de toute opération en vertu du compte désigné au moment de l'opération, et lui donnez mandat de le faire, conformément aux pratiques usuelles d'Alterna. Les pratiques d'Alterna quant au débit ou au crédit de toute opération en vertu de l'un des services peuvent être révisées dans le futur, que vous en soyez avisé ou pas.

Vous acceptez de ne pas effectuer ou essayer d'effectuer une opération qui pourrait produire un solde négatif dans tout compte ou qui dépasserait le solde inutilisé de toute marge de crédit ou facilité de caisse, le cas échéant, et vous déchargerez Alterna de toute responsabilité ou perte découlant d'une telle opération.

Vous vous engagez à mettre en place des mesures et procédures de sécurité appropriées pour prévenir et détecter les vols d'effets ou les pertes dues à la fraude ou à la falsification d'effets ou à des opérations frauduleuses ou non autorisées. En outre, vous vous engagez à superviser et à surveiller assidûment la conduite et le travail de tous les mandataires contribuant à l'élaboration de vos effets, au rapprochement du relevé de compte ou à l'exercice d'autres fonctions bancaires.

Vous n'utiliserez aucun des services à des fins frauduleuses, illégales ou inappropriées.

### **3. Profil du client et coordonnées**

Pour accéder aux services, vous acceptez de fournir à Alterna une adresse électronique ou un numéro de téléphone cellulaire, afin de recevoir votre code d'accès à usage unique lors de l'initialisation de vos services bancaires en ligne. Vous êtes à tout moment responsable de la mise à jour et de l'exactitude de ces coordonnées. Toute modification ou mise à jour de ces coordonnées doit être immédiatement portée à l'attention d'Alterna, ou immédiatement mise à jour sur votre profil par l'intermédiaire des services.

Vous pouvez également choisir de téléverser une photo dans votre profil. Vous ne devez toutefois pas téléverser un quelconque contenu diffamatoire, abusif, offensant, obscène, trompeur, illégal ou qui viole autrement les droits légaux d'autrui. Une fois téléversée, votre photo peut être remplacée uniquement, pas supprimée de votre profil.

### **4. Restrictions**

Vous convenez que les services sont offerts en l'état et dans la mesure où ils sont disponibles. Alterna offre les services dans le but d'améliorer l'accessibilité de ses services aux clients.

Toutefois, l'offre de tels services repose, en partie, sur les lignes de communication ainsi que le matériel et les services de tierces parties. Vous convenez qu'Alterna ne peut en aucun cas être tenue responsable des retards, pertes, dommages (directs, indirects ou accessoires) ou désagréments quelconques causés par la fourniture ou le défaut de fournir les services, ou le mauvais fonctionnement ou la défaillance de tout logiciel ou matériel pour une raison quelconque, ou en découlant. Alterna ne peut en aucun cas être tenue responsable des préjudices personnels, dommages matériels ou pertes d'exploitation, ni des

dommages indirects ou accessoires, quels qu'ils soient.

## 5. Alertes

Vous recevrez des notifications par voie électronique sur certains événements ou conditions (les « alertes »). Nous fournissons des alertes conformément aux exigences législatives et réglementaires, ainsi qu'à des fins de commodité et d'information uniquement.

Selon les préférences des services que vous avez définies, vous recevrez des alertes sous l'une des formes suivantes : applications bancaires mobiles, notifications poussées, courriels ou textos. La forme des alertes reçues peut être modifiée dans les paramètres de préférences des services.

**Notifications poussées :** Certaines applications mobiles prennent en charge les notifications poussées que vous pouvez activer ou désactiver sur votre appareil mobile. Même si les notifications poussées sont activées, votre capacité à les recevoir peut être touchée par des facteurs indépendants de notre volonté, notamment la connectivité et la désactivation de l'appareil mobile.

Les alertes ne sont pas sécurisées : les alertes sont non sécurisées et non chiffrées et peuvent être lues par les personnes que vous autorisez à accéder à votre boîte de courrier électronique ou à utiliser votre appareil mobile, ou si vous vous connectez à une application de services bancaires sur l'appareil mobile d'un tiers. Bien qu'Alterna masque partiellement vos numéros de carte et de compte, vos détails de compte peuvent être inclus dans une alerte et toute personne ayant accès à votre appareil mobile pourra accéder aux alertes et aux informations qu'elles contiennent.

Aucuns frais pour les alertes : il n'y a pas de frais pour les alertes, mais des tarifs standard pour les messages et les données peuvent être facturés par votre opérateur mobile.

## 6. Confidentialité du mot de passe et des réponses SVI

Le mot de passe est réservé à votre usage exclusif et ne peut être cédé ni transféré. Vous vous engagez à protéger la confidentialité du mot de passe et à ne pas le divulguer à qui que ce soit autre qu'à un signataire autorisé du compte. Alterna ne sera responsable ni de l'accès non autorisé aux comptes en ligne ni des dommages qui découlent du fait que le client a volontairement divulgué son mot de passe, traité ou stocké l'information de manière inappropriée et négligente, divulgué cette information. Vous convenez que le mot de passe doit être unique et difficile à deviner ou à obtenir par d'autres personnes. En effet, vous ne devez pas choisir ni votre date de naissance, ni votre nom, ni votre numéro de téléphone, ni votre numéro d'assurance sociale, ni le nom d'un membre de votre famille, ni des numéros séquentiels comme « 1234 ». Vous ne devez pas choisir un mot de passe qui est identique au numéro d'identification personnel (NIP) de la carte de débit ou de crédit que vous utilisez.

Pour des raisons de sécurité, Alterna vous recommande de modifier votre mot de passe de façon périodique, par exemple tous les 90 à 120 jours. Vous acceptez que si une personne prend connaissance du mot de passe, il soit possible qu'elle ait accès à des renseignements confidentiels sur votre compte et qu'elle effectue des opérations. Alterna ne sera pas responsable d'opérations non autorisées si le client manque de protéger le mot de passe ou de suivre les directives énoncées dans le

présent article.

Les dispositions du présent article s'appliquent également, avec les adaptations nécessaires, aux réponses SVI.

## **7. Vérification des opérations et registres**

Toutes les opérations font l'objet d'une vérification et d'une acceptation par Alterna et, au cas où elles ne seraient pas acceptées, sont contre-passées. La vérification pourrait se faire à une date ultérieure à la date à laquelle vous aurez autorisé l'opération, ce qui risque de modifier la date de l'opération. Les registres de chaque opération tenus par Alterna et les livres comptables d'Alterna seront considérés comme définitifs et sans appel pour vous. Tout registre d'opération généré par les services vous sera fourni par souci de commodité uniquement. Si vous croyez que les registres d'Alterna contiennent une erreur ou une omission, vous devez remettre à Alterna un avis écrit décrivant l'erreur ou l'omission soupçonnée dès que vous en avez pris connaissance et, au plus tard, dans les 30 jours suivant la réception du relevé ou du registre contenant ladite erreur ou omission. Si en effet Alterna commet une erreur ou omission pour une raison quelconque, relativement à l'enregistrement d'une opération donnée, la responsabilité d'Alterna se limitera au montant de ladite erreur ou omission dans le registre, plus tous les frais bancaires applicables qui auraient pu vous être imputés par Alterna. Vous convenez expressément qu'Alterna ne sera pas responsable de toutes autres pertes ou pertes d'exploitation ou de profits, ni de tous autres dommages (directs ou indirects ou accessoires), retards ou désagréments quelconques causés par une telle erreur ou omission, ou en découlant.

## **8. Frais bancaires**

Alterna imposera des frais bancaires pour l'utilisation des services ou l'exécution des opérations, et pourra les modifier, de temps à autre.

Au Québec, ces changements seront faits conformément à la procédure d'avis de modification décrite à l'article 12 de la présente convention.

La grille tarifaire applicable périodiquement se trouve sur le site Web d'Alterna à l'adresse [www.banquealterna.ca](http://www.banquealterna.ca) et peut également être obtenue dans toute succursale d'Alterna. Vous autorisez Alterna à prélever les frais bancaires sur tout compte que vous détenez. Vous convenez que les frais bancaires établis par Alterna pour l'utilisation des services et l'exécution des opérations pourraient s'appliquer en sus des frais imposés par des fournisseurs tiers dont les services sont offerts dans le cadre des services définis dans les présentes, et autorisez Alterna à prélever ces frais sur vos comptes si le fournisseur impose une telle condition préalablement à la prestation de ses services.

## **9. Traitement des opérations**

Lorsque le mot de passe est utilisé pour effectuer une opération en vertu des services, vous ne pourrez ni annuler ni arrêter une telle opération, une fois que la demande d'opération aura été traitée.

## **10. Responsabilité du client**

Vous convenez d'aviser Alterna immédiatement si vous prenez connaissance d'activités inhabituelles, suspectes ou frauduleuses concernant n'importe lequel de vos comptes, si un appareil mobile servant à effectuer des opérations bancaires chez Alterna est perdu ou volé, ou si quelqu'un d'autre que vous ou un signataire autorisé prend connaissance du mot de passe relatif au compte.

Vous serez tenu responsable a) du respect de la présente convention; b) de toutes les opérations exécutées au moyen des services. Vous ne serez pas tenu responsable des opérations non autorisées traitées après que vous avez avisé Alterna que l'accès aux services bancaires en ligne ou téléphoniques a été compromis ou que quelqu'un d'autre a pris connaissance du mot de passe, à condition qu'Alterna soit en mesure de confirmer la date et l'heure de l'avis et la clarté des renseignements fournis dans un tel avis.

## **11. Résiliation**

Alterna peut, à tout moment, ou au Québec, moyennant un préavis écrit de 60 jours, retirer l'autorisation d'utiliser les services ou annuler ou modifier les services, sans qu'elle ne soit tenue responsable des pertes découlant d'une telle mesure. La résiliation des services, pour quelque raison que ce soit, ne dégagera pas le client de ses obligations en vertu de la présente convention relativement aux services. Alterna peut résilier la présente convention à tout moment en présentant un avis aux utilisateurs.

## **12. Modifications à la convention**

Alterna peut modifier à tout moment toute disposition de la présente convention moyennant un avis qui vous est adressé.

Alterna vous informera d'un changement à la présente convention en suivant les dispositions de notification dans votre convention d'ouverture de compte. L'utilisation des services après l'envoi d'un tel avis signifie que vous acceptez la convention ainsi modifiée. Si vous n'acceptez pas une quelconque modification de la convention, vous pouvez cesser d'utiliser les services; cependant, si vous utilisez les services après la publication de l'avis, vous sera lié aux modalités modifiées de la présente convention.

## **13. Modifications aux services**

Alterna peut, à tout moment et sans préavis, ajouter, supprimer ou modifier n'importe quelle partie ou fonction des services ou du site Web.

## **14. Autres conventions**

Les conditions générales de toute convention entre vous et Alterna concernant des comptes demeureront en vigueur et s'appliqueront à chaque opération, à moins qu'elles ne soient expressément modifiées dans la présente convention. En cas de conflit entre une disposition quelconque de l'une des autres conventions et de la présente convention, les dispositions de la présente convention auront préséance.

## **15. Service bancaire mobile**

Vous reconnaissiez que l'accès aux services, notamment l'utilisation des services bancaires sur l'application mobile d'Alterna et de leurs widgets sur les téléphones intelligents, tablettes ou montres intelligentes ayant des restrictions sur le contenu pouvant être affiché pourrait ne pas inclure tous les fonctions, renseignements et contenus accessibles par l'intermédiaire d'autres sites Web, et convenez que vous devez normalement accéder aux services par l'intermédiaire d'un site Web qui n'impose aucune de ces restrictions.

## **16. Généralités**

Si vous êtes cotitulaire d'un compte, chaque cotitulaire sera responsable solidairement de toutes les opérations sur ce compte qui sont effectuées en utilisant les services.

## 17. Paiement de factures

Vous pouvez effectuer un paiement de facture uniquement à partir des comptes disponibles à cette fin par l'entremise des services. Si vous donnez une directive, y compris une directive postdatée, d'effectuer un paiement de facture à partir d'un compte, vous reconnaisez que même si les fonds seront retirés de votre compte à la date indiquée, le destinataire ne recevra pas nécessairement les fonds à la date du retrait. Il vous incombe d'effectuer les paiements de factures suffisamment tôt pour que le traitement des paiements par Alterna et le destinataire puisse se faire avant la date d'échéance.

Alterna n'est pas responsable des différends entre vous et un fournisseur, notamment si le fournisseur i) ne porte pas le paiement à votre crédit pour une raison quelconque; ii) vous impose des frais, des intérêts ou des pénalités; ii) ne vous fournit pas les biens ou services achetés, ou vous fournit des biens ou services inappropriés.

Vous devez faire en sorte que tous les renseignements exigés par Alterna pour effectuer un paiement de facture soient exacts (notamment le numéro de compte et le nom du destinataire). Alterna pourra, sans préavis, modifier les renseignements du destinataire si ce dernier avise Alterna d'un changement ou si Alterna estime qu'il est nécessaire de le faire. Alterna pourra, sans préavis, refuser une directive ou refuser de donner suite à une directive que vous avez donnée ou apparemment donnée, particulièrement si Alterna croit qu'il peut y avoir une activité frauduleuse, illicite ou irrégulière, ou qu'il s'agit d'une erreur.

## 18. Flinks – Transferts externes

La fonction de branchement aux comptes externes (« fonction d'accès ») offerte par Alterna vous permet d'accéder à vos comptes auprès d'institutions financières autres qu'Alterna (« institutions tierces »). En utilisant la fonction d'accès, vous acceptez les conditions qui sont intégrées à votre Convention relative à l'accès aux services électroniques et en font partie intégrante. Alterna vous procure la fonction d'accès au moyen des services fournis par Flinks Technology inc. (« fournisseur de services »).

- a) Comptes auprès d'institutions tierces. En utilisant la fonction d'accès et en communiquant au fournisseur de services des renseignements (comme votre numéro de client, votre numéro d'identification personnel ou votre mot de passe) pour accéder à un compte d'une institution tierce (« compte tiers »), vous autorisez Alterna à accéder en votre nom aux renseignements relatifs au compte tiers et garantissez à Alterna et à son fournisseur de services que vous êtes autorisé à accéder au compte tiers en question.

Vous autorisez Alterna à recueillir et à utiliser les renseignements sur le compte tiers, et vous y consentez. Alterna utilisera les renseignements sur le compte tiers qu'elle recueille par suite de votre utilisation de la fonction d'accès pour relier votre compte tiers à votre compte Alterna, et utilisera ces renseignements pour confirmer votre identité et à d'autres fins précisées dans notre politique de confidentialité, accessible sur <https://www.alternabank.ca/politiques-en-ligne/confidentialite>.

- b) Utilisation acceptable. Vous n'êtes pas autorisé à utiliser la fonction d'accès à des fins

illicites ou pour accéder à un compte qui ne vous appartient pas ou auquel vous n'avez pas un droit d'accès. Vous ne pouvez pas utiliser la fonction d'accès d'une manière qui cause ou pourrait causer du tort aux systèmes d'Alterna ou à des systèmes tiers, y compris ceux des institutions tierces ou du fournisseur de services.

c) Dénégation de garantie. Vous convenez de ce qui suit :

- i. Votre utilisation de la fonction d'accès et de tous les renseignements, données et autres contenus recueillis et utilisés par la fonction d'accès et accessibles à partir de celle-ci est à vos propres risques et périls. La fonction d'accès est fournie « en l'état » et « selon sa disponibilité ». Alterna et son fournisseur de services déclinent expressément toute garantie, de quelque nature que ce soit, liée à la fonction d'accès, qu'elle soit expresse ou implicite, y compris les garanties implicites de qualité marchande, d'adéquation à un usage particulier ou de non-atteinte aux droits d'autrui.
  - ii. Alterna et son fournisseur de services ne garantissent pas que : A) la fonction d'accès répondra à vos exigences; B) votre capacité d'utiliser la fonction d'accès sera ininterrompue ou opportune, ou la fonction d'accès est sans erreur; C) toute erreur dans la fonction d'accès sera corrigée.
  - iii. Alterna ou son fournisseur de services peut ajouter ou supprimer des institutions tierces ou des comptes tiers pris en charge, ou toute autre caractéristique de la fonction d'accès, à tout moment et à son seul gré.
- d) Limitation de responsabilité. Alterna n'est pas responsable envers vous des dommages directs, indirects, accessoires, spéciaux, immatériels ou exemplaires, ni des désagréments, des pertes financières ou des pertes de données qui découlent de ce qui suit ou s'y rapportent :
- i. Votre utilisation ou votre impossibilité d'utiliser la fonction d'accès;
  - ii. Les comptes tiers.
- e) Indemnisation. Vous acceptez de dégager Alterna et son fournisseur de services de toute responsabilité à l'égard de tous dommages, pertes et dépenses, de quelque nature que ce soit (y compris les frais et honoraires juridiques raisonnables) découlant de ce qui suit ou s'y rapportant :
- i. Votre violation des conditions du présent article;
  - ii. Votre utilisation de la fonction d'accès ou de tout compte tiers;
  - iii. Votre violation d'une loi ou des droits d'un tiers (y compris une institution tierce).

**19. Service de virement à une autre institution financière canadienne**

Si vous décidez de recourir au service de virement à une autre institution financière canadienne, vous acceptez que les détails de compte requis soient automatiquement mis à la disposition d'un fournisseur tiers dans le but de traiter le virement.

## **20. Services de virement Interac<sup>MD</sup>**

Si vous décidez d'utiliser le service Virement Interac<sup>MD</sup>, vous convenez que :

- a) Le compte sera débité dès que vous amorcez la demande de virement et Alterna pourra retenir le montant du virement jusqu'à ce que le destinataire réclame le virement ou que le virement soit annulé. Alterna n'est nullement tenue de payer des intérêts sur le montant et n'en paiera pas. Dans la mesure prévue par la loi, Alterna est réputée détenir une sûreté sur le montant du virement entre le moment où le compte est débité et le moment où le bénéficiaire réclame avec succès le virement ou l'opération est annulée.
- b) Le nombre et les montants des virements envoyés et reçus au moyen du service Virement *Interac<sup>MD</sup>* sont assujettis à des plafonds en nombre et en montant qui peuvent être modifiés périodiquement sans préavis.
- c) En qualité d'expéditeur, vous créerez une réponse SVI efficace, connue uniquement de vous et du bénéficiaire prévu.
- d) En qualité d'expéditeur, vous protégerez la confidentialité de la réponse SVI et n'en ferez pas part à qui que ce soit, autre que le bénéficiaire prévu.
- e) En qualité d'expéditeur, vous n'enverrez pas la réponse SVI au bénéficiaire prévu dans un courriel ou tout message facultatif qui accompagne le virement.
- f) Alterna, l'autre institution financière participante et Interac<sup>MD</sup> (Acxsys corp.) ou les mandataires d'Acxsys corp. sont en droit de verser le montant de l'opération à toute personne qui, au moyen du service Virement InteracMD, déclare être le bénéficiaire et fournit avec succès la réponse SVI.
- g) En qualité de bénéficiaire, vous ne divulguerez pas la réponse SVI, à moins que ce ne soit nécessaire pour réclamer ou refuser le virement.
- h) Sans restreindre la portée générale de l'article n° 4, Alterna ne sera pas responsable des pertes ou dommages occasionnés si une personne autre que le bénéficiaire prévu devine ou se procure la réponse SVI.
- i) Sans restreindre la portée générale de l'article n° 4, Alterna ne sera pas responsable des coûts, frais, pertes, dommages ou désagréments, de quelque nature que ce soit, découlant des retards dans le traitement d'un virement, ni des virements réclamés par une personne autre que le bénéficiaire prévu.
- j) Alterna ne sera pas responsable des pertes ou dommages subis du fait des fonds détenus et/ou des limites fixées par Alterna, Acxsys Corporation ou une institution financière participante.
- k) Vous n'utiliserez pas le service Virement Interac<sup>MD</sup> à des fins illicites, frauduleuses ou contraires aux conditions énoncées dans la présente convention.
- l) Vous ne tenterez pas d'usurper l'identité d'une autre personne ou de faire de fausses déclarations sur votre identité aux fins d'envoyer ou de recevoir un virement au moyen du service Virement Interac<sup>MD</sup>.

- m) Vous êtes responsable de vérifier l'état des virements que vous effectuez au moyen du service Virement Interac<sup>MD</sup>, et ce, en vérifiant l'historique de ses paiements dans les services bancaires en ligne.

## **21. Extraits de courriel**

Le service vous offre la possibilité d'extraire certaines données du compte et de les envoyer, par courriel, à la personne de votre choix; toutefois, il vous incombe de veiller à l'exactitude des coordonnées du destinataire. Toute responsabilité concernant les informations fournies par inadvertance à des destinataires non intentionnels reste entièrement à votre charge. Vous reconnaissiez que les informations ne sont que partiellement chiffrées pendant leur transit, et vous reconnaissiez également que seulement une partie des informations financières est masquée. Vous acceptez tous les risques liés à l'utilisation de cette fonctionnalité.

## **22. Dépôts à distance**

Si vous décidez d'utiliser le service de dépôt à distance, vous convenez que :

- a) Vous n'utiliserez le service de dépôt à distance que pour déposer des chèques lorsque le nom du bénéficiaire sur le chèque correspond aux noms sur le compte.
- b) En égard au service de dépôt à distance uniquement, Alterna vous chargera d'agir en votre nom pour créer une image officielle et la lui transmettre, ainsi que d'autres fonctions connexes qu'elle peut exiger, le tout selon les règles et normes publiées de l'Association canadienne des paiements et leurs versions successives, et conformément aux lois applicables régissant les effets. Dans ce contexte, la transmission de l'image officielle et sa réception par Alterna auront le même résultat que si l'effet avait été présenté à une succursale d'Alterna aux fins de négociation et de compensation. Vous convenez que vous ne pouvez pas déléguer ce rôle de mandataire à une tierce partie. En outre, vous convenez que vous serez personnellement responsable de :
  - i. Vous assurer que toutes les images officielles créées et transmises sont de bonne qualité et saisissent parfaitement tous les détails importants de la lettre admissible.
  - ii. Suivre des mesures et procédures appropriées pour conserver les originaux de toutes les lettres admissibles transmises sous forme d'images officielles.
  - iii. Vérifier si les dépôts prévus dans le compte correspondent aux dates et montants applicables aux transmissions effectuées en utilisant le service de dépôt à distance et d'informer immédiatement Alterna des erreurs, des omissions, des irrégularités ou de toute préoccupation concernant des soupçons d'effets frauduleux ou de sécurité compromise relativement à l'utilisation du service de dépôt à distance.
- c) Alterna peut, à la réception de ce qui semble être raisonnablement une image officielle, traiter cette dernière comme telle et comme s'il s'agissait de l'original d'un effet reçu dans une succursale d'Alterna, sous réserve de la convention de compte et de toutes les politiques d'Alterna régissant les effets.

- d) La création d'une image officielle se fera selon les méthodes autorisées par Alterna. En outre, vous vous engagez à prendre toutes les précautions appropriées et nécessaires pour empêcher toute autre personne de créer ou de transmettre une image officielle au crédit de votre compte.
- e) Aucune disposition des présentes n'oblige Alterna à accepter le dépôt d'un effet quelconque, qu'il soit effectivement ou censé être une image officielle. Alterna n'est pas tenue de créer ou de transmettre une image officielle de n'importe quel effet qui n'est pas une lettre admissible ou de tout effet postdaté ou expiré que le client reçoit d'une personne autre que le tireur de l'effet, ou qui est modifié de quelque façon que ce soit. Si vous avez des soupçons ou des préoccupations quant à l'authenticité, à la validité, à la négociabilité ou à la chaîne de titres de tout effet censé être une lettre admissible, vous ne devez pas chercher à utiliser le service de dépôt à distance pour la négociation ou l'encaissement de cet effet, mais vous présenterez l'original au comptoir de la succursale du compte, expliquerez les problèmes particuliers à Alterna, divulguerez tous les faits pertinents dont vous avez connaissance relativement à cet effet et coopérerez pleinement avec toute enquête concernant ces préoccupations.
- f) En vertu du service de dépôt à distance, les lettres admissibles se limitent aux effets en dollars canadiens, tirés sur une institution financière domiciliée au Canada et, le cas échéant, au gré d'Alterna. Vous ne devrez pas essayer d'utiliser le service de dépôt à distance pour déposer un effet dans un compte libellé dans une devise autre que celle de l'effet. En effet, les effets en dollar canadien seront déposés uniquement dans un compte en dollars canadiens.
- g) Les images officielles reçues par l'intermédiaire du service de dépôt à distance sont assujetties à des plafonds en nombre et en montant qui peuvent être modifiés périodiquement sans préavis.
- h) Toute opération effectuée à une date ou à une heure à laquelle Alterna n'est pas officiellement ouverte peut être portée au crédit du compte le jour ouvrable suivant.
- i) Une fois qu'une image officielle d'une lettre admissible a été transmise à Alterna par l'intermédiaire du service de dépôt à distance, aucune autre image officielle de la lettre admissible ne devrait être créée ou transmise par l'intermédiaire du service de dépôt à distance (ou de tout autre service similaire), à moins qu'Alterna ne vous demande de le faire par écrit. En outre, vous vous engagez à ne plus utiliser l'original d'une lettre admissible, de quelque façon que ce soit, et à le conserver dans un endroit sûr sans le négocier, le virer ou le remettre à une autre personne ou titulaire. En plus de toutes les obligations et responsabilités énoncées dans la présente convention ou tout autre document, vous vous engagez à dégager Alterna, ses fournisseurs de service et toutes leurs parties apparentées, notamment leurs mandataires, administrateurs, dirigeants, employés, filiales et titulaires de licence respectifs (collectivement, les « parties indemnisées ») de tous coûts et responsabilités, notamment les honoraires d'avocat raisonnables engagés par les parties indemnisées à l'égard de toute réclamation ou demande découlant de l'utilisation par le client du service de dépôt à distance ou de la négociation en double d'effets présentés à tout moment comme images officielles de

lettres admissibles. Vous devez aider les parties indemnisées et coopérer avec elles aussi pleinement et raisonnablement que possible dans la défense contre de telles réclamations ou demandes. Les avis de non-responsabilité, les exclusions de la responsabilité, les clauses limitatives de responsabilité et les dispositions d'indemnisation dans la présente convention restent en vigueur indéfiniment après la résiliation de la présente convention et s'appliquent dans la mesure permise par la loi. Sans limiter ce qui précède, vous dégagiez les parties indemnisées des responsabilités, frais, pertes et dommages, qu'ils soient directs, indirects ou immatériels, engagés par les parties indemnisées par suite de toute violation de la présente convention ou de toute réclamation relative à l'utilisation abusive des images officielles ou d'effets censés être des images officielles, ou en découlant, ou de la négociation de lettres admissibles dont une image officielle a été transmise également pour encaissement.

- j) Une fois que l'image officielle d'une lettre admissible a été transmise à Alterna, il vous incombe de marquer immédiatement le recto de la lettre admissible d'une note visible qui empêche sa renégociation et indique que celle-ci a été prise en image et transmise, tout en prenant soin de ne pas masquer tout renseignement important de la lettre admissible en question. (Par exemple : Écrire « Nul » ou « Payé » sur l'effet ou tracer une ligne diagonale sur le recto de l'effet au moyen d'un crayon, d'un stylo ou d'un surlieur coloré.) Pendant une période de 120 jours suivant la transmission de l'image officielle à Alterna, ou pendant toute autre période plus courte stipulée par Alterna par écrit, vous devrez conserver l'original de toutes les lettres admissibles prises en image, et le présenter à Alterna si vous recevez une demande écrite en ce sens d'Alterna. Vous vous conformerez à la demande écrite et devrez, sur demande, remettre à Alterna l'original de toute lettre admissible précisée dans les cinq (5) jours ouvrables suivant une telle demande. Si vous ne vous conformez pas à la demande écrite présentée en vertu de cette disposition, Alterna peut imposer une retenue ou contre-passer tout crédit porté au compte en vertu des lettres admissibles en question, même si une telle mesure crée un découvert dans le compte. Si aucune demande écrite n'est reçue dans ce délai de 120 jours civils après la transmission d'une image officielle à Alterna par l'intermédiaire du service de dépôt à distance ou dans toute autre période plus courte stipulée par Alterna par écrit, et à condition que vous vous soyez assuré qu'un crédit correspondant au montant de l'image officielle transmise, vous vous engagez à détruire immédiatement l'original de la lettre admissible. Les méthodes de destruction incluent le déchiquetage, la réduction en pâte ou l'incinération ou tout autre moyen qui fait en sorte que l'effet original ne peut plus être réutilisé.
- k) Vous êtes responsable de tous les coûts afférents à l'obtention d'un effet de remplacement dans le cas où Alterna vous demanderait de retransmettre une image officielle conformément aux dispositions précédentes pertinentes et que l'original aurait été détruit conformément aux dispositions précédentes pertinentes ou aurait été perdu.
- l) Au gré d'Alterna, des avis électroniques relatifs au service de dépôt à distance peuvent être produits et vous être envoyés après que vous avez utilisé le service de dépôt à distance pour transmettre une image officielle, notamment pour vous informer qu'Alterna a reçu l'image officielle en question. Pour recevoir de tels avis électroniques, vous devez

communiquer vos coordonnées à Alterna. Vous êtes responsable de vous assurer que les coordonnées requises par Alterna sont exactes et à jour.

- m) Tout avis électronique afférent au service de dépôt à distance est envoyé à titre informatif seulement et ne garantit pas que l'image officielle sera acceptée par Alterna ou qu'un crédit sera porté au compte.
- n) Alterna se réserve le droit de supprimer le service de dépôt à distance de votre terminal d'accès à tout moment et sans préavis.
- o) Alterna ne sera pas responsable des coûts, frais, pertes, dommages ou désagréments, de quelque nature que ce soit, découlant de l'utilisation du service de dépôt à distance, notamment tout retard dans le traitement d'une opération ou toute demande par Alterna que vous obteniez un effet de rechange.

**23. Consentement relatif à la collecte, à l'utilisation et à la communication des renseignements personnels**

Vous consentez à la collecte, à l'utilisation et à la communication de vos renseignements personnels aux fins de l'utilisation du service et conformément à la politique de confidentialité d'Alterna.

**J'ai lu, compris et accepté d'être lié par la présente convention.**

---

## **B) CONVENTION RELATIVE À L'ACCÈS AUX SERVICES ÉLECTRONIQUES (COMPTES POUR ENTREPRISES)**

La présente convention décrit les conditions générales régissant l'utilisation par le client des services (définis ci-après). La Banque Alterna n'offre pas ces services que conformément aux présentes conditions générales. En demandant d'avoir accès aux services et de les utiliser, le client accepte les présentes conditions générales.

En contrepartie de l'accès accordé par la Banque Alterna à l'un ou l'autre des comptes du client au moyen des services, ce dernier convient de ce qui suit :

1. **INTERPRÉTATION** : partout où le contexte l'exige, le singulier pourra être interprété comme le pluriel, le masculin comme le féminin, et vice versa.

**Terminal d'accès** : tout dispositif utilisé pour accéder à l'un des comptes du client, notamment un guichet automatique, un ordinateur, un appareil portatif ou un téléphone, en plus de toute autre forme de téléphonie mobile.

**Compte** : un des comptes ou sous-comptes (le cas échéant) que le client peut avoir actuellement ou à l'avenir, auprès de la Banque Alterna.

**Convention de compte** : accords conclus pour le fonctionnement du compte.

**GA** : guichet automatique.

**Contaminant** : virus, ver, serrure, taupe, bombe à retardement, cheval de Troie, trousses administrateur pirate, logiciel espion, enregistreur de frappe ou tout autre code malveillant ou instruction qui peut modifier, supprimer, endommager, désactiver ou perturber le fonctionnement de tout logiciel ou matériel.

**Carte de débit** : carte délivrée par la Banque Alterna qui permet à son détenteur de déposer des espèces ou des effets dans le compte ou d'en retirer de l'argent au moyen d'un guichet automatique, d'autoriser l'exécution d'opérations sur le compte au moyen d'un guichet automatique, et qui fonctionne comme un effet d'achat de biens et services auprès des commerçants.

**Délégué** : délégué exécuteur ou délégué à accès en consultation seulement, le cas échéant.

**Services** : services offerts par Alterna qui permettent à un signataire autorisé d'accéder au compte à l'aide d'un terminal d'accès, à tout délégué d'accès en consultation seule de vérifier le compte à l'aide d'un terminal d'accès et à tout délégué exécuteur ou non-signataire de vérifier le compte et de lancer des opérations sur le compte à l'aide d'un terminal d'accès. Toutefois, les services ne comprennent pas les services de carte, comme les cartes de débit ou les cartes à puce, y compris celles fournies par un tiers.

**Lettre admissible** : lettre d'une catégorie qui est prévue par les règlements administratifs, règles ou normes pris sous le régime de la *Loi canadienne sur les paiements*, qui y est définie comme une « lettre admissible ». Il est entendu qu'en vertu des présentes, toute lettre admissible portant une image officielle doit être un effet sur papier, manifestement complet et régulier, immédiatement payable au client en tant que bénéficiaire. Elle peut être aussi un chèque, une traite bancaire ou un chèque officiel d'une coopérative d'épargne et de crédit, libellés en dollars canadiens ou en dollars américains, et tirés sur une institution financière domiciliée au Canada ou aux États-Unis, selon le cas. Aux fins de la présente convention, les effets tiers qui sont soit remis au client sans bénéficiaire indiqué, soit endossés à son bénéfice, ainsi que les effets postdatés, ne seront pas considérés comme des lettres admissibles. En outre, tout effet qui a été cédé d'une quelconque façon au client de la part d'une personne autre que le tireur, endossé au bénéfice du client ou modifié après qu'il a été tiré ne sera pas considéré comme une lettre admissible.

**Réponse SVI** : mot ou expression créé par l'expéditeur d'un virement et utilisé par le destinataire pour réclamer ou refuser le virement à l'aide des Services Virement Interac<sup>MD</sup>.

**Coordinnées SVI** : coordonnées électroniques, notamment l'adresse électronique ou le numéro de téléphone, utilisées pour l'envoi et la réception d'une somme d'argent à l'aide du Service Virement Interac<sup>MD</sup>.

**Avis SVI** : avis électronique envoyé au destinataire d'un virement de fonds au moyen du Service Virement Interac<sup>MD</sup>. L'avis peut être lu au moyen d'un terminal d'accès.

**Service Virement Interac<sup>MD</sup>** : service de transfert d'argent fourni par la société Acxsys corp. qui facilite l'envoi et la réception de sommes d'argent (à l'aide, notamment, de l'adresse électronique ou du numéro de téléphone) au moyen des services assurés par les institutions financières participantes ou le service de paiements d'Acxsys corp.

**Compte externe** : un compte ouvert auprès d'une autre institution financière canadienne; un fournisseur inscrit auprès de l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières, un émetteur de cartes, une entité admissible à l'adhésion à l'Association canadienne des paiements, étant entendu que le compte est au nom du client ou sur lequel le client a le pouvoir d'exécuter des opérations.

**Délégué exécuteur** : personne autorisée par un signataire autorisé en vertu des services à exécuter des opérations sur le compte et à vérifier le compte au moyen d'un terminal d'accès. Un délégué exécuteur n'est pas un délégué ayant un accès en lecture seulement, un non-signataire ni un signataire autorisé.

**Effet** : chèque, billet à ordre, lettre de change, ordre de paiement, titres, espèces, coupon, billet, effet de compensation, reçu de carte de crédit pour traitement, autre titre négociable ou effet de dépôt ou de retrait de nature similaire ou son équivalent électronique, y compris les instructions de débit électronique.

**Client** : l'entité qui possède le compte.

**Non-signataire** : personne autorisée par le client selon un moyen autre que les services à exécuter des opérations sur le compte et à vérifier le compte à l'aide d'un terminal d'accès. Un non-signataire n'inclut pas un délégué exécuteur, un délégué ayant un accès en lecture seulement ou un signataire autorisé.

**Coordinées pour avis** : les coordonnées, notamment l'adresse postale, l'adresse électronique, le numéro de télécopieur ou le numéro de téléphone, fournies par le client et acceptées par la Banque Alterna et utilisées par la Banque Alterna pour envoyer des avis écrits au client conformément à la présente convention.

**Notification** : notification écrite produite par la Banque Alterna ou en son nom, qui vise à informer le client d'une opération en attente ou achevée ou du résumé du solde de compte, y compris les notifications faites par courriel ou texto à l'une des coordonnées pour avis.

**Image officielle** : image électronique d'une lettre admissible, créée conformément aux dispositions de la présente convention ou conforme aux exigences autorisant la négociation ou la compensation de ladite lettre admissible selon les règlements administratifs, normes ou règles de l'Association canadienne des paiements.

**CAP** : le code d'accès personnel ou le terme utilisé avec les services pour accéder à un compte.

**Prélèvement automatique** : une modalité de paiement d'une créance selon laquelle une institution financière traite un débit par voie électronique à la demande écrite du client.

**Institution financière participante** : un établissement financier participant aux services de virement électronique, selon le cas.

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

**Délégué ayant un accès en lecture seulement** : une personne autorisée par un signataire autorisé en vertu des services à vérifier le compte à l'aide d'un terminal d'accès. Un délégué ayant un accès en lecture seulement n'est pas un délégué exécuteur, un non-signataire ni un signataire autorisé.

**Service de dépôt à distance** : le service de saisie des dépôts à distance offert par Alterna, qui permet au client – à l'aide d'un terminal d'accès ou de tout autre moyen autorisé par Alterna – de créer, de transmettre et de recevoir au profit d'Alterna une image officielle à déposer dans le compte.

**Instructions à distance** : consignes données à la Banque Alterna en ce qui concerne la gestion à distance du compte à l'aide d'un ordinateur, d'un appareil portatif, d'un téléphone, d'un téléphone mobile, d'un télécopieur, par l'intermédiaire du système bancaire en ligne de la Banque Alterna, de courriels, de textos ou d'autres moyens de communication à distance acceptés par la Banque Alterna, afin de gérer le compte, d'autoriser des opérations et de

prendre les dispositions nécessaires avec la Banque Alterna.

**Services bancaires en ligne d'Alterna** : services offerts par Alterna qui donnent au client accès au compte à l'aide d'un terminal d'accès. Toutefois, les services bancaires aux petites entreprises ne comprennent pas les services de carte, comme les cartes de débit ou les cartes à puce, y compris celles fournies par un tiers.

**Règles** : règles et normes publiées par l'Association canadienne des paiements, et leurs modifications successives.

**Signataire autorisé** : toute personne autorisée par le client (ou, dans le cas d'une association sans personnalité morale, par l'association), en vertu d'un moyen autre que les services, à signer des effets ou à fournir d'autres ordres de paiement (seule ou avec une autre personne) sur le compte, ou à fournir des instructions à distance ou à autoriser d'autres opérations sur le compte, et pour qui l'avis d'une telle autorisation a été remis à la Banque Alterna. Un signataire autorisé n'est pas un délégué exécuteur, un délégué ayant un accès en lecture seulement, ni un non-signataire.

**Petite entreprise** : tout client qui utilise son compte pour exercer des activités commerciales, notamment une entreprise individuelle, une société de personnes, une société de capitaux, un ordre, une société de portefeuille, une coentreprise, une association ou toute autre organisation commerciale.

**Tiers** : personne, firme, société, association, organisme ou entité autre que la Banque Alterna.

**Opération** : toute opération traitée à même le compte.

**Surclassement** : processus selon lequel le client passe irrévocablement des services bancaires en ligne d'Alterna aux services.

## 2. RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

La Banque Alterna peut recueillir, utiliser et communiquer les renseignements personnels sur le client, le signataire autorisé, le délégué ou le non-signataire dans le but de fournir des produits et services financiers, de vérifier ou d'établir l'identité du client, du signataire autorisé, du délégué ou du non-signataire, et de se conformer aux exigences légales et réglementaires, le tout conformément à la présente convention et aux politiques de confidentialité d'Alterna.

Le client reconnaît, accepte et confirme qu'il a obtenu le consentement exprès de toute personne associée au compte pour la collecte, l'utilisation et la divulgation de tous les renseignements personnels collectés auprès de ces personnes aux fins de l'utilisation des services, et conformément à la politique de confidentialité d'Alterna.

Comme condition d'accès aux services, le client s'engage à fournir à Alterna une adresse électronique ou un numéro de téléphone cellulaire, afin de recevoir un code d'accès à usage unique lors de l'initialisation de ses services bancaires en ligne. Il est à tout moment

responsable de la mise à jour et de l'exactitude de ces coordonnées. Toute modification ou mise à jour de ces coordonnées doit être immédiatement portée à l'attention d'Alterna, ou immédiatement mise à jour sur votre profil par l'intermédiaire des services.

Le client peut également choisir de téléverser une photo dans son profil. Il ne doit toutefois pas télécharger de contenu diffamatoire, abusif, offensant, obscène, trompeur, illégal ou qui viole autrement les droits légaux d'autrui. Une fois téléchargée, la photo peut être remplacée uniquement, pas supprimée du profil.

### **3. UTILISATION DES SERVICES**

Le client peut utiliser les services ou autoriser leur utilisation par un signataire autorisé afin d'accéder à un compte autorisé et d'autoriser l'exécution des opérations jugées acceptables par la Banque Alterna à ce moment-là, à partir du jour où ces conditions générales sont acceptées par le client et où la demande de services par le client est approuvée par la Banque Alterna. Le client peut autoriser l'utilisation des services à un non-signataire afin d'accéder au compte et d'exécuter des opérations jugées acceptables par la Banque Alterna à ce moment-là. La Banque Alterna peut ajouter ou supprimer des types d'utilisation autorisés et des services.

Dans le cadre des services, le client s'engage et veille à ce que le signataire autorisé s'engage à fournir des renseignements véridiques, exacts, actuels et complets sur le client, le compte ainsi que tout compte externe, à la demande de la Banque Alterna. En outre, le client s'engage et veille à ce que le signataire autorisé s'engage à aviser la Banque Alterna de tout changement à ces renseignements dans un délai raisonnable.

### **4. ALERTES**

Le client recevra des notifications par voie électronique sur certains événements ou conditions (les « alertes »). La Banque fournit des alertes conformément aux exigences législatives et réglementaires, ainsi qu'à des fins de commodité et d'information uniquement.

Selon les préférences des services que le client a définies, ce dernier recevra des alertes sous l'une des formes suivantes : applications bancaires mobiles (et leurs gadgets logiciels connexes sur les téléphones intelligents, tablettes ou montres connectées), notifications poussées, courriels ou textos. La forme des alertes reçues peut être modifiée dans les paramètres de préférences des services.

**Notifications poussées :** Certaines applications mobiles prennent en charge les notifications poussées que le client peut activer ou désactiver sur son appareil mobile. Même si les notifications poussées sont activées, la capacité du client à les recevoir peut être touchée par des facteurs indépendants de sa volonté, notamment la connectivité et la désactivation de l'appareil mobile.

Les alertes ne sont pas sécurisées : les alertes sont non sécurisées et non chiffrées et peuvent être lues par les personnes que le client autorise à accéder à sa boîte de courrier électronique ou à utiliser son appareil mobile, ou si le client se connecte à une application de services

bancaires sur l'appareil mobile d'un tiers. Bien qu'Alterna masque partiellement les numéros de carte et de compte du client, les détails de compte de ce dernier peuvent être inclus dans une alerte et toute personne ayant accès à l'appareil mobile du client pourra accéder aux alertes et aux informations qu'elles contiennent.

Aucuns frais pour les alertes : il n'y a pas de frais pour les alertes, mais des tarifs standard pour les messages et les données peuvent être facturés par l'opérateur mobile du client.

##### **5. DÉLÉGUÉS ET NON SIGNATAIRES :**

En vertu de la présente convention, les responsabilités du client à l'égard de la Banque Alterna sont assumées par le signataire autorisé et ses délégués. Le client autorise le signataire autorisé à utiliser les services et à désigner des délégués. Un signataire autorisé peut autoriser une personne à avoir accès aux comptes en tant que délégué grâce à l'utilisation des services seulement. Si un délégué est désigné, il doit être autorisé soit en tant que délégué ayant un accès en lecture seulement, soit en tant que délégué exécuteur.

Le client convient que la Banque Alterna se dégage de toute responsabilité et n'est pas responsable des actes ou omissions des signataires autorisés, des non-signataires et des délégués, ni de déterminer l'adéquation de leur autorité, étant entendu qu'il incombe au client exclusivement de vérifier l'identité de chacune de ces personnes au moment de les désigner.

En outre, le client convient que la Banque Alterna se dégage de toute responsabilité et n'est pas responsable de la conservation dans ses dossiers de données d'identification des délégués et que le client est seul responsable de l'accès des délégués au compte.

Un délégué ou un non-signataire peut demander au moyen des services que la Banque Alterna cesse l'envoi par la poste ou par courriel des relevés de compte au client.

Toutes les opérations entraînant la sortie de fonds du compte peuvent être lancées par un délégué exécuteur, mais doivent avoir l'autorisation d'un signataire autorisé avant d'être accomplies.

Toutes les opérations entraînant la sortie de fonds du compte peuvent être lancées par un non-signataire, mais doivent avoir l'autorisation d'un signataire autorisé avant d'être accomplies.

Toutes les opérations entraînant l'entrée de fonds dans le compte peuvent être accomplies par un délégué exécuteur seul.

Toutes les opérations entraînant l'entrée de fonds dans le compte peuvent être accomplies par un non-signataire seul.

**NONOBSTANT CE QUI PRÉCÈDE, LES FRAIS DE SERVICE INDIQUÉS CI-DESSOUS SONT DIVULGUÉS À UN DÉLÉGUÉ EXÉCUTEUR OU UN NON-SIGNATAIRE SEUL DANS LE CADRE DE CES OPÉRATIONS, ET PEUVENT ÊTRE ENGAGÉS PAR LUI.**

À la demande d'Alterna, le client doit fournir les renseignements complets et actuels sur l'identité de tous les signataires autorisés, délégués et non-signataires qui ont des droits d'accès aux comptes au moyen des services.

## **6. FRAIS DE SERVICE**

Le client paiera les frais engagés sur le compte, y compris les frais imputés par un tiers. Le client devra payer les frais de service qu'établit la Banque Alterna pour les services, notamment les frais de fourniture des documents sur le client que la Banque Alterna est légalement tenue de fournir. Le client accuse réception d'une liste des frais de la Banque Alterna relatifs aux services en vigueur au moment de l'acceptation de la présente convention. La Banque Alterna peut augmenter ou réduire les frais pour les services, et aviser le client de tels changements en postant un avis à ses plus récentes coordonnées pour avis, en l'affichant dans les locaux de la Banque Alterna, en le publant sur le site Web de la Banque Alterna, en le lui remettant en mains propres ou par tout autre moyen que la Banque Alterna, agissant raisonnablement, considère comme approprié afin d'attirer l'attention du client. Les frais de service actuels pour lesdits services peuvent être obtenus en communiquant avec la Banque Alterna ou sur le site Web de la Banque Alterna. Avant d'en faire la demande, le client est responsable de déterminer les frais à imputer pour les services qu'il demande. En faisant une demande de services, le client s'engage à acquitter les frais de tels services en vigueur à ce moment-là. La Banque Alterna peut déduire de telles obligations du compte (ou d'autres comptes que le client détient auprès d'Alterna) lorsque le service est demandé ou fourni. Les frais de service, nouveaux ou modifiés, entreront en vigueur à la date d'entrée en vigueur indiquée à la suite de la publication, lorsque le service est demandé ou fourni, ou lorsque les frais sont imputés, selon la première éventualité, mais en aucun cas plus tard que 30 jours après la publication desdits frais par la Banque Alterna.

## **7. DISPONIBILITÉ DES SERVICES DIRECTS AUX PETITES ENTREPRISES :**

Le client convient que la disponibilité des services dépend des systèmes de télécommunication, du matériel informatique, des logiciels et d'autre matériel, y compris le matériel appartenant à la Banque Alterna et aux tiers, et qu'il n'y a aucune garantie ou obligation de fournir un service continu et ininterrompu. La Banque Alterna n'est aucunement responsable des coûts, pertes, dommages, préjudices, désagréments ou retards, de quelque nature que ce soit, qu'ils soient directs, indirects, spéciaux ou immatériels, subis par le client en raison d'un service non continu ou interrompu, de la fourniture ou de l'omission de fourniture par la Banque Alterna des services, des pannes ou défaillances des systèmes de télécommunication, du matériel informatique ou des logiciels, d'autres équipements, ou d'autres défaillances ou perturbations techniques quelconques; de plus, la Banque Alterna n'est aucunement responsable des messages perdus, incomplets, illisibles, mal acheminés, interceptés ou volés, ni des transmissions avortées, incomplètes, indéchiffrables ou retardées, ni des ruptures de service en ligne (collectivement appelés « réclamations pour interruption »), même si le client a averti la Banque Alterna de telles conséquences. Le client accepte d'exonérer la Banque Alterna de toute responsabilité relative aux réclamations pour interruption.

## **8. AUTORISATION D'OPÉRATIONS**

Le client convient de ce qui suit :

- a. L'utilisation du CAP pour exécuter une opération constitue une autorisation de ladite opération de la même manière que si l'autorisation avait été donnée par le client ou le signataire autorisé en personne ou comme il est autrement prévu ou permis par la convention de compte.
- b. Le client sera lié par chaque opération de ce genre.
- c. Une fois que le CAP a été utilisé pour autoriser une opération, ladite opération ne peut plus être révoquée ou annulée.

Le client autorise irrévocablement la Banque Alterna et lui donne l'ordre de débiter ou de créditer, selon le cas, le montant de toute opération sur le compte, ainsi que tous frais de service, l'opération étant autorisée à l'aide du CAP, du MIP, en personne par le client ou le signataire autorisé, ou tout autre moyen prévu ou permis par la convention de compte, conformément aux pratiques habituelles de la Banque Alterna, lesquelles peuvent être modifiées à tout moment sans préavis.

## **9. CONFIDENTIALITÉ DU MIP ET DU CAP**

La Banque Alterna peut attribuer ou demander au client ou au signataire autorisé de choisir et d'utiliser un MIP dans le cadre de la présente convention. Le client convient et veille à ce que chaque signataire autorisé s'engage à protéger la confidentialité du MIP et à ne le divulguer qu'aux mandataires ou administrateurs de la Banque Alterna autorisés lorsque celle-ci l'exige. Le client convient – et veille à ce que chaque signataire autorisé convienne – de ne pas enregistrer le MIP dans un format ou sur un support quelconque. Le client et chaque signataire autorisé peuvent changer le MIP à tout moment. Le client convient – et veille à ce que chaque signataire convienne – de changer le MIP lorsque la Banque Alterna l'exige. Le client convient – et veille à ce que chaque signataire autorisé convienne – de modifier le MIP au cas où les personnes autorisées à fournir des instructions à distance sur le compte changeraient.

Le client convient – et veille à ce que chaque délégué, non-signataire et signataire autorisé convienne – de respecter la confidentialité du CAP. En outre, le client convient – et veille à ce que chaque délégué, non-signataire et signataire autorisé convienne – de ne pas enregistrer le CAP dans un format ou sur un support quelconque. Le client, un délégué, le non-signataire et le signataire autorisé peuvent changer le CAP à tout moment. Le client convient – et veille à ce que chaque délégué, non-signataire et signataire autorisé convienne – de modifier le CAP lorsque la Banque Alterna le lui demande. Le client convient – et veille à ce que chaque délégué, non-signataire et signataire autorisé convienne – de modifier le CAP dans le cas où les personnes autorisées à accéder au compte changeraient.

Le client est responsable de toute utilisation du MIP ou du CAP et de toutes les opérations sur le compte effectuées autorisées au moyen des services.

Le client convient que la Banque Alterna peut, de temps à autre, mettre en œuvre des mesures de sécurité supplémentaires, et s'engage – et veille à ce que chaque délégué, non-signataire et signataire autorisé s'engage – à respecter toutes les consignes et procédures établies par la Banque Alterna à l'égard de ces mesures de sécurité. Le client est conscient – et veille à ce que chaque délégué, non-signataire et signataire autorisé soit conscient – des risques de courriels, d'appels téléphoniques et de textos non sollicités provenant de personnes prétendant être des représentants de la Banque Alterna. Le client convient – et veille à ce que chaque délégué, non-signataire et signataire convienne – de ne pas répondre à des communications non sollicitées ni d'établir des communications avec la Banque Alterna qu'au moyen des services bancaires en ligne de celle-ci ou des coordonnées publiées par la Banque Alterna sur son site Web.

Si le client ou le signataire autorisé divulgue le CAP à un tiers et que la Banque Alterna prend connaissance d'une telle divulgation, la Banque Alterna peut, à son gré, renoncer aux exigences de confidentialité. Nonobstant une telle renonciation, le client convient – et veille à ce que le signataire autorisé convienne – que le client demeure responsable de toute utilisation du CAP par un tiers.

## **10. INSTRUCTIONS À DISTANCE**

Le client ou le signataire autorisé peut remettre des instructions à distance à toute succursale de la Banque Alterna, comme autorisé par celle-ci, au moyen du portail des services bancaires en ligne ou du service bancaire téléphonique de la Banque Alterna, le cas échéant. Les instructions à distance peuvent concerner le compte géré par cette succursale ou d'autres opérations et ententes conclues avec cette succursale.

La Banque Alterna peut, sans y être obligée, donner suite aux instructions à distance reçues au nom du client avec le CAP ou le MIP nécessaire, le cas échéant, dans la même mesure que si lesdites instructions étaient des instructions écrites envoyées à Alterna par la poste et signées par le signataire autorisé à gérer le compte. De telles instructions à distance sont considérées toutes comme authentiques.

Pour autant qu'elle agisse de manière raisonnable, la Banque Alterna peut, à son gré, retarder ou refuser l'exécution d'une instruction à distance.

Une instruction à distance n'est réputée reçue par la Banque Alterna que si elle est effectivement reçue par un des administrateurs autorisés de celle-ci, capable de l'exécuter, ou portée à l'attention de cet administrateur.

Les instructions à distance peuvent être transmises à la Banque Alterna aux numéros de téléphone ou de télécopieur ou à l'adresse électronique fournis par la Banque Alterna, ou à d'autres numéros de téléphone ou de télécopieur ou à d'autres adresses électroniques communiqués par la Banque Alterna au client par avis écrit ou en ligne au moyen des services. **Un (1) signataire autorisé peut agir seul et fournir des instructions à distance à la Banque Alterna, même si deux (2) signataires autorisés ou plus sont par ailleurs nécessaires pour gérer le compte.** Pour autant que ce soit raisonnable, la Banque Alterna est en droit de supposer que toute personne qui se présente comme un signataire autorisé est effectivement

un signataire autorisé, de se fier à de telles affirmations et d'exécuter les instructions à distance fournies par une telle personne. Toutes les instructions à distance fournies à la Banque Alterna au nom du client seront opposables au client.

## **11. VÉRIFICATION ET ACCEPTATION DES OPÉRATIONS PAR LA BANQUE ALTERNA**

Toutes les opérations sont assujetties à la vérification et à l'acceptation de la Banque Alterna et, si elles ne sont pas acceptées ou, si elles sont acceptées, mais considérées comme erronées ou irrégulières ou non autorisées en tous autres points, la Banque Alterna peut les contre-passer, sans être obligée de le faire. La vérification peut avoir lieu à une date postérieure à la date à laquelle le client a autorisé l'opération, ce qui pourrait influer sur la date d'exécution de l'opération. Nonobstant toute autre disposition de la présente convention, si la Banque Alterna, agissant raisonnablement, détermine qu'un crédit porté au compte a été effectué par erreur, fondé sur une erreur de fait, induit par fraude ou entaché de fraude ou d'une conduite illicite, la Banque Alterna peut suspendre ou contre-passer le crédit et tout intérêt y afférent.

## **12. DOCUMENTS DE L'INSTITUTION FINANCIÈRE**

Les documents de la Banque Alterna relatifs à toutes les opérations seront réputés corrects, définitifs et sans appel pour le client. Toutes les opérations figureront sur les relevés de compte ordinaires du compte.

Si le client croit ou soupçonne que les documents de la Banque Alterna contiennent une erreur ou une omission, ou reflètent une activité non autorisée sur le compte, il doit donner immédiatement un avis écrit à la Banque Alterna et, en tout état de cause, doit le faire dans le délai prévu dans la convention de compte.

Un exemplaire des messages ou d'autres instructions à distance transmis par télécopieur ou courrier électronique, ou les notes de la Banque Alterna concernant toute instruction à distance fournie par téléphone peuvent valoir comme preuve dans toute procédure judiciaire, comme s'il s'agissait d'un original de document signé par le client ou en son nom. Le client ne s'opposera pas à ce que la Banque Alterna présente ces documents comme élément de preuve dans des procédures judiciaires sous prétexte qu'ils ne sont pas des originaux, ne sont pas écrits, sont du ouï-dire ou contiennent des renseignements extraits d'un ordinateur; tous ces documents seront considérés comme une preuve concluante des instructions à distance en l'absence de pièces justificatives enregistrées du contraire.

En l'absence de preuves du contraire, les documents de la Banque Alterna sont définitifs à tous égards, y compris aux fins des poursuites judiciaires, concernant toute autre question ou chose touchant l'état des comptes entre le client et la Banque Alterna suivant une opération quelconque.

## **13. RESPONSABILITÉ DES ERREURS ET OMISSIONS**

Si la Banque Alterna commet une erreur ou une omission dans l'enregistrement ou l'exécution d'une opération, elle ne sera responsable du montant de l'erreur ou de l'omission que si le client n'a pas causé l'erreur ou l'omission de quelque façon que ce soit ni n'y a contribué, et s'il a respecté la présente convention et la convention de compte, et a soumis un avis écrit à la

Banque Alterna dans le délai prévu par la convention de compte, et dans la mesure où la responsabilité n'est pas par ailleurs exclue de la présente convention ou de la convention de compte.

Si le client a soumis un tel avis, la responsabilité maximale de la Banque Alterna se limitera au montant de l'erreur ou de l'omission. La Banque Alterna ne sera en aucun cas responsable des retards, désagréments, coûts, pertes ou dommages (qu'ils soient directs, indirects, spéciaux, exemplaires ou immatériels), quels qu'ils soient, causés par une erreur ou une omission ou en découlant.

#### **14. EXCLUSION DE LA RESPONSABILITÉ DE L'INSTITUTION FINANCIÈRE**

La Banque Alterna n'est aucunement responsable des pertes ou dommages subis par le client, sauf dans la mesure où ils sont causés par la négligence grave ou une faute intentionnelle ou volontaire de la Banque Alterna et, le cas échéant, celle-ci ne sera pas responsable des dommages indirects, spéciaux, immatériels ou exemplaires (notamment les pertes d'exploitation), quelle qu'en soit la cause d'action, même si la Banque Alterna est avisée de la possibilité de tels dommages. La Banque Alterna n'est en aucun cas responsable des coûts, pertes ou dommages (qu'ils soient directs, indirects, spéciaux ou immatériels) subis par le client et causés par :

- a. Les actes ou omissions du client, du signataire autorisé ou d'un tiers (aucun tiers ne sera considéré comme mandataire de la Banque Alterna, à moins d'être expressément autorisé à l'être).
- b. L'inexactitude et l'insuffisance de toute information fournie par le client à la Banque Alterna, notamment en raison de toute transmission défaillante, double ou erronée des instructions à distance.
- c. Le manquement de la Banque Alterna à s'acquitter de ses obligations envers le client en raison d'une cause indépendante de sa volonté.
- d. L'utilisation falsifiée, non autorisée ou frauduleuse des services, les instructions ou effets falsifiés, non autorisés ou frauduleux, ou la modification importante d'une instruction, y compris les instructions à distance.

#### **15. RISQUES ET OBLIGATIONS**

À l'exception d'une perte causée exclusivement par une faute lourde, une faute intentionnelle ou une faute volontaire de la Banque Alterna et sous réserve de la clause limitative de responsabilité dans la présente convention ou la convention de compte, le client assume tous les risques de perte attribuables à l'utilisation des services, notamment le risque de fraude par un tiers et de fraude interne chez le client. En outre, le client convient d'aviser immédiatement la Banque Alterna dans les cas suivants :

- a. Une mauvaise utilisation présumée ou réelle ou une utilisation non autorisée du CAP ou du MIP.

- b. Si une personne autre que le client apprend le CAP ou le MIP.
- c. Si le client reçoit la notification d'une opération sur le compte qui l'avertit à une activité qu'il n'a pas autorisée.

Le client changera le CAP ou le MIP si les obligations de notification ci-dessus aux points a) ou b) se présentent.

L'obligation de notification prévue ci-dessus au point b) ne s'applique pas si le client ou le signataire autorisé divulgue le CAP à un tiers pour effectuer un service de gestion financière personnelle similaire à celui décrit à l'article 31 sur la gestion financière personnelle.

Le client convient qu'il est responsable de toute utilisation du CAP ou du MIP et que la Banque Alterna n'est pas responsable du manquement du client de se conformer à une partie quelconque de la présente convention. Le client est responsable de toute utilisation autorisée et non autorisée, y compris toutes les opérations. Le client est également responsable de tout dépôt frauduleux ou sans valeur, dans le compte. Sans restreindre la portée générale de ce qui précède, le client convient expressément d'être lié par toute utilisation du CAP ou du MIP par un client du ménage d'un client, d'un signataire autorisé, d'un délégué ou d'un non-signataire, et d'en être responsable.

Le client reconnaît être responsable de tous les transferts autorisés par tout signataire autorisé vers les comptes liés. En outre, il assume tous les risques se rapportant à ces opérations.

Lorsque le client a connaissance de faits qui donnent ou auraient donné lieu à une suspicion que des opérations, des instructions concernant les comptes ou des effets déposés dans les comptes sont frauduleux, non autorisés, contrefaits ou induits par un acte frauduleux ou illicite ou en sont entachés, ou sont autrement susceptibles d'être retournés à la Banque Alterna ou d'être invalidés pour une quelconque raison, le client a l'obligation de mener des enquêtes raisonnables auprès des parties appropriées sur ces opérations, instructions ou effets, selon le cas, afin de déterminer s'ils sont valables ou autorisés avant de négocier les fonds provenant de ces opérations, instructions ou effets, ou d'y accéder, et de communiquer à la Banque Alterna ses soupçons et les faits sur lesquels ses soupçons sont fondés (circonstances suspectes).

La Banque Alterna peut, à son gré, enquêter sur les circonstances suspectes divulguées par le client, mais n'est pas obligée de mener sa propre enquête sur les circonstances suspectes. La Banque Alterna peut imposer une retenue totale ou partielle sur tous les comptes du client dans l'attente d'une enquête sur toute utilisation incorrecte d'un compte. Ladite retenue par la Banque Alterna en vertu des modalités de la présente convention ou de toute enquête menée par la Banque Alterna est imposée ou entreprise par elle à son gré et à son seul profit.

La levée de la retenue par la Banque Alterna n'est pas une confirmation qu'une opération, une instruction ou un effet est en fait valable et ne peut être invoquée en tant que telle par le client. Si, à la satisfaction de la Banque Alterna, une utilisation inappropriée est confirmée, la Banque Alterna peut retirer ou suspendre les services ou la gestion du compte sans préavis.

## **16. DROITS POUR VIOLATION INNOCENTE**

Sous réserve des dispositions de la présente convention et de la convention de compte :

- a. Si le client ou un signataire autorisé n'a pas divulgué le MIP à une personne autre que les mandataires ou administrateurs de la Banque Alterna, à la demande de celle-ci, ne l'a pas écrit ni enregistré, et a changé le MIP comme exigé en vertu de la présente convention, il ne sera pas tenu responsable de l'utilisation non autorisée survenant après que la Banque Alterna a reçu un avis écrit du client l'informant que le MIP est devenu connu d'une personne autre que le client ou le signataire autorisé. L'avis écrit ne sera pas considéré comme reçu par la Banque Alterna que si cette dernière remet au client un accusé de réception écrit de cet avis.
- b. Si le client ou un signataire autorisé n'a pas divulgué le CAP à une personne autre que les mandataires ou administrateurs de la Banque Alterna, à la demande de celle-ci, ne l'a pas écrit ni enregistré, et a changé le CAP comme exigé en vertu de la présente convention, il ne sera pas tenu responsable de l'utilisation non autorisée survenant après que la Banque Alterna a reçu un avis écrit du client l'informant que le CAP est devenu connu d'une personne autre que le client ou le signataire autorisé. La Banque Alterna ne sera pas considérée comme ayant reçu un avis écrit tant qu'elle n'aura pas donné au client un accusé de réception écrit de cet avis.
- c. La Banque Alterna ne sera pas tenue responsable des dommages subis ou des responsabilités engagées par le client si elle donne suite à des instructions à distance faites au nom du client, ou omet de le faire, que le client ou un signataire autorisé ait ou non en fait communiqué ces instructions à distance. La Banque Alterna ne sera pas tenue responsable des dommages subis ou des responsabilités engagées par le client si elle donne suite à des instructions à distance faites au nom du client, ou omet de le faire, que le client ou un signataire autorisé ait ou non en fait communiqué ces instructions à distance.

## **17. MARCHE À SUIVRE POUR SIGNALER UNE OPÉRATION NON AUTORISÉE ET D'AUTRES PROBLÈMES LIÉS AUX OPÉRATIONS**

En présence d'une opération bancaire en ligne problématique ou non autorisée, le client signalera le problème immédiatement à la Banque Alterna. La Banque Alterna fera enquête et répondra au moment opportun. La Banque Alterna n'interdira pas déraisonnablement au client d'utiliser le compte contesté, tant qu'il est raisonnablement clair que le client ou le signataire autorisé n'a pas causé l'opération problématique ou non autorisée, ni n'y a contribué, a pleinement coopéré à l'enquête et a respecté la présente convention et la convention de compte. En outre, la Banque Alterna répondra au signalement d'une opération problématique ou non autorisée dans dix (10) jours ouvrables et indiquera, dans un délai raisonnable par la suite, quel remboursement, le cas échéant, sera effectué pour toute perte subie par le client. Le remboursement s'effectuera pour les pertes dues à une opération problématique ou non autorisée dans ce délai, à condition que le client ait respecté la présente convention et la

convention de compte et, sur la prépondérance des probabilités, il est prouvé que le client et le signataire autorisé ont pris toutes les mesures raisonnables et nécessaires pour :

- a. Protéger la confidentialité du CAP et du MIP conformément à la présente convention et à la convention de compte.
- b. Adopter des mesures de sécurité pour prévenir et détecter les pertes, le vol et l'accès non autorisé conformément à la présente convention et à la convention de compte.
- c. Agir immédiatement après avoir reçu un avis d'une opération non autorisée ou en a pris connaissance, afin d'atténuer les pertes et de signaler le problème à la Banque Alterna.

## **18. SÉCURITÉ DU TERMINAL D'ACCÈS**

Si les services sont mis à disposition sur Internet ou par l'intermédiaire d'un fournisseur de services téléphoniques, le client convient que, même si la Banque Alterna utilise des mesures de sécurité pour se prémunir contre les pertes, le vol et l'accès non autorisé, vu la nature de la transmission de données, la sécurité n'est pas garantie et l'information est transmise au risque du client. Le client convient de s'assurer que tout terminal d'accès privé utilisé pour accéder aux services est autoverrouillé par un mot de passe pour empêcher toute utilisation non autorisée du terminal et doté d'un programme anticontaminant à jour et d'un pare-feu, et que chaque délégué, non-signataire et signataire autorisé convient qu'il lui incombe personnellement de réduire les risques de contaminants ou d'attaques en ligne et de se conformer à la présente disposition. De plus, le client convient – et veille à ce que chaque délégué, non-signataire et signataire autorisé convienne – que, pour réduire les risques d'accès non autorisé au compte par l'intermédiaire du terminal d'accès, il se déconnectera des services et, le cas échéant, fermera le navigateur lorsqu'il aura terminé de l'utiliser. En outre, le client convient – et veille à ce que chaque délégué, non-signataire et signataire autorisé convienne – que l'utilisation des services sur un ordinateur ou terminal d'accès public ou partagé, dans un lieu public ou grâce à une connexion sans fil ouverte ou à un portail Bluetooth partagé, augmente le risque d'accès non autorisé au compte et prendra donc toutes les précautions raisonnables nécessaires pour éviter une telle utilisation ou la divulgation par inadvertance du CAP ou du MIP.

## **19. PRÉVENTION ET DÉTECTION DE LA FRAUDE**

Le client s'engage à mettre en place des mesures et procédures de sécurité appropriées pour prévenir et détecter les vols d'effets ou les pertes dues à la fraude ou à la falsification d'effets ou à des opérations frauduleuses ou non autorisées.

En outre, le client s'engage à superviser et à surveiller diligemment la conduite et le travail de tous les mandataires et employés contribuant à l'élaboration des effets du client ou à l'exécution des opérations, au rapprochement du relevé de compte ou à l'exercice d'autres fonctions bancaires.

## **20. LIENS**

Si les services sont offerts sur Internet, le site Web de la Banque Alterna pourrait fournir des liens vers d'autres sites, y compris ceux de tiers qui peuvent également offrir des services au

client. Le client reconnaît que tous ces autres sites et services fournis par un tiers sont indépendants du site Web de la Banque Alterna et peuvent faire l'objet d'accords distincts qui régissent leur utilisation. La Banque Alterna n'est pas responsable de ces sites Web, de leur contenu, ni de l'utilisation de services fournis par les tiers. Les liens sont fournis par souci de commodité seulement, et le client assume tous les risques découlant de l'accès à ces autres sites Web ou aux services tiers, ou de leur utilisation.

## **21. SERVICES DE TIERS**

La Banque Alterna peut, de temps à autre, offrir des services tiers au moyen des services ou de son site Web. Le client reconnaît et accepte, et veille à ce que le signataire autorisé reconnaisse et accepte, ce qui suit :

- a. La Banque Alterna offre les services tiers au moyen des services ou de son site Web par souci de commodité des clients. Les services sont fournis par le tiers et pas la Banque Alterna. La relation du client avec le tiers est distincte et indépendante de celle entre le client et la Banque Alterna, et cette relation est indépendante de la volonté de la Banque Alterna.
- b. La Banque Alterna ne fait aucune déclaration et ne donne aucune garantie au client quant aux services fournis par un tiers, même si le client, le signataire autorisé, le délégué ou le non-signataire y accède par l'intermédiaire des services ou du site Web de la Banque Alterna.
- c. Le client assume tous les risques relatifs à l'accès aux services tiers ou à leur utilisation.
- d. La Banque Alterna n'est pas responsable envers le client quant aux services fournis par un tiers.
- e. Tout différend ayant trait aux services fournis par un tiers concerne strictement le client et le tiers, et le client n'opposera aucun moyen de défense ou n'exercera aucun recours contre la Banque Alterna.
- f. La *Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes* et son règlement peuvent s'appliquer aux services fournis par un tiers et le tiers peut, de temps à autre, adopter des politiques et procédures concernant les exigences de déclaration, de conservation des documents, d'établissement de l'identité des clients et de surveillance continue de cette législation.

## **22. INDEMNITÉ**

Le client s'engage à dégager la Banque Alterna, ses fournisseurs de service et toutes leurs parties apparentées, notamment leurs mandataires, administrateurs, dirigeants, employés, filiales et titulaires de licence respectifs (collectivement, les « parties indemnisées ») de tous coûts et responsabilités, notamment les honoraires d'avocat raisonnables engagés par les parties indemnisées à l'égard de toute réclamation ou demande découlant de l'utilisation des services par le client. Les clients doivent aider les parties indemnisées et coopérer avec elles

aussi pleinement et raisonnablement que possible dans la défense contre de telles réclamations ou demandes. Les avis de non-responsabilité, les exclusions de la responsabilité, les clauses limitatives de responsabilité et les dispositions d'indemnisation dans la présente convention restent en vigueur indéfiniment après la résiliation de la présente convention et s'appliquent dans la mesure permise par la loi. Sans limiter ce qui précède, le client dégagera les parties indemnisées des responsabilités, frais, pertes et dommages, qu'ils soient directs, indirects ou immatériels, engagés par les parties indemnisées après que :

- a. Les parties indemnisées ont offert les services au client.
- b. Les parties indemnisées ont donné suite ou refusé de donner suite à des instructions à distance.
- c. Les parties indemnisées ont donné suite ou refusé de donner suite à une demande de renonciation aux relevés imprimés faite par un délégué ou un non-signataire par l'intermédiaire des services.
- d. Des opérations ont entraîné un solde négatif du compte.
- e. Des opérations autorisées par le client ou un signataire autorisé ont eu des conséquences.

Cette garantie s'applique au profit des parties indemnisées et sera opposable au client et à ses successeurs et ayants droit et restera en vigueur après la résiliation de la présente convention vis-à-vis de tout acte ou omission qui a eu lieu avant la résiliation et qui donne lieu à une réclamation faisant l'objet d'un dédommagement, même si l'avis est reçu après la résiliation.

### **23. RECONNAISSANCE DES SERVICES DIRECTS AUX PETITES ENTREPRISES**

Le client convient de ce qui suit :

- a. Lorsque les transferts et paiements des factures sont autorisés au moyen des services, les fonds sont considérés comme irrévocablement transférés hors du compte, et le client ne peut plus annuler l'opération.
- b. Toute personne ayant accès au CAP ou au MIP est en mesure d'accéder aux services et d'utiliser le CAP ou le MIP pour transférer de l'argent hors d'un compte, mettre en place le paiement de facture, payer des factures et autoriser toute autre opération.
- c. La Banque Alterna ne sera aucunement responsable vis-à-vis du client ou de toute autre personne du traitement ou de l'acceptation des opérations sur le compte qui entraînent le transfert d'argent hors du compte ou le paiement de factures, même si l'argent est utilisé au profit d'une personne autre que le client ou que les factures dues par une personne autre que le client sont réglées.

- d. Le client sera responsable de toutes les opérations effectuées à l'aide des services, y compris les opérations qui profitent à une personne autre que le client ou qui résultent dans le paiement des factures dues par une personne autre que le client.
- e. Un exemplaire d'une communication électronique est admissible dans une procédure judiciaire et jouit de la même autorité juridique qu'un original écrit.

## **24. DEMANDE DE RENONCIATION AUX RELEVÉS IMPRIMÉS ET OBLIGATIONS PERMANENTES DE VÉRIFICATION**

Si, à la demande du client (que la demande soit faite par l'intermédiaire du client, du signataire autorisé, du délégué ou du non-signataire), la Banque Alterna accepte de cesser l'impression et l'envoi des relevés de compte au client, ce dernier convient de ce qui suit :

- a. Le client sera responsable d'obtenir (que ce soit auprès de la Banque Alterna ou à l'aide des services) et d'examiner, après la fin de chaque mois civil, un relevé de l'activité du compte et avisera la Banque Alterna avant la fin du mois civil suivant (date de notification), de toute erreur, irrégularité, omission ou opération non autorisée de tout genre figurant dans ledit relevé ou tout autre effet ou élément, ou de toute falsification ou opération frauduleuses ou non autorisées ainsi que de tout débit erroné à partir du compte.
- b. Nonobstant toute autre disposition de la présente convention et après la date de notification (sauf si le client a avisé la Banque Alterna par écrit avant la date de notification d'une erreur, d'une irrégularité, d'une omission ou d'une opération non autorisée de tout genre), le client convient que :
  - i. Le montant des soldes indiqués au dernier jour du mois civil est correct et opposable au client sous réserve du droit de la Banque Alterna à faire des contre-passations conformément à la présente convention et à la convention de compte.
  - ii. Tous les montants facturés au compte sont valables.
  - iii. Le client n'a pas droit au crédit équivalent à un montant qui ne figure pas sur le relevé de compte pour le mois civil en question.
  - iv. Le client a vérifié la validité de tous les effets et instructions.
  - v. L'utilisation de tout service indiqué est correcte.
- b. Le client convient que :
  - i. Bien qu'un effet puisse être porté provisoirement au compte, il n'est pas considéré comme traité tant qu'il n'a pas été honoré et acquis irrévocablement par la Banque Alterna et que le délai de retour par voie légale a expiré. Le crédit représenté par un effet qui n'est pas honoré et acquis, ou qui est retourné, fait

par erreur ou entaché de fraude, peut être contre-passé du compte malgré toute affectation provisoire. Le relevé de compte sera modifié en conséquence.

- ii. Bien qu'un dépôt ou autre crédit puisse être provisoirement porté au compte, il n'est pas considéré comme traité que s'il a été vérifié et accepté par la Banque Alterna. Lorsqu'il n'est pas vérifié et accepté, il peut être contre-passé du compte malgré toute affectation provisoire. Le relevé de compte sera modifié en conséquence.
- c. Malgré le paragraphe b) ci-dessus, si le client a autorisé que des prélèvements automatiques soient effectués sur l'un ou l'autre des comptes, il convient qu'en vertu des règles, des demandes de remboursement desdits prélèvements peuvent être faites dans certaines conditions :
  - i. Lorsque l'objet du prélèvement automatique est le paiement de biens et services de consommation, le délai pour faire une telle demande est de 90 jours civils suivant la date du prélèvement.
  - ii. Lorsque le prélèvement automatique est le paiement de biens et services relatifs aux activités commerciales du client, le délai pour faire une telle demande est de dix (10) jours ouvrables suivant la date du prélèvement.

Les demandes doivent être remises par écrit à la Banque Alterna dans les délais et conformément aux règles et à leurs modifications successives.

## **25. PAIEMENT DES FACTURES AU MOYEN DE SERVICES DIRECTS AUX PETITES ENTREPRISES**

Le client convient de ce qui suit :

- a. Les paiements de factures effectués au moyen des services ne sont pas traités immédiatement et le délai de traitement dépend d'un certain nombre de facteurs, notamment la date à laquelle le paiement de la facture est autorisé et les processus de comptables internes du bénéficiaire du paiement.
- b. Il revient au client d'autoriser les paiements de factures dans un délai suffisant pour que le paiement soit reçu par le bénéficiaire avant la date d'échéance.
- c. La Banque Alterna ne sera pas responsable des coûts, frais, pertes, dommages ou désagréments, de quelque nature que ce soit, découlant des erreurs, défauts de paiement ou retards dans le traitement des paiements de factures.
- d. Si le client a fait ou reçu un paiement de facture par erreur, la Banque Alterna peut, mais n'en est pas tenue, d'aider le client en traitant un débit de correction d'erreur de paiement de facture, comme défini dans les règles et, le cas échéant, le client s'engage à dégager la Banque Alterna des pertes directes, coûts ou dommages subis, et paiera à la Banque Alterna tous les frais de service ou coûts raisonnables relatifs à la prestation d'un tel service.

- e. Si, en l'absence de faute lourde ou intentionnelle, Alterna traite un débit de correction d'erreur de paiement de facture qui se répercute sur les comptes ou les activités du client, elle sera garantie contre les pertes, coûts ou dommages, quelle qu'en soit la cause, subis par le client et attribuables au paiement de la facture ou au débit de correction d'erreur de paiement de facture.

## **26. SERVICES DIRECTS AUX PETITES ENTREPRISES ET SERVICES TIERS**

En considération de tous les services et services tiers offerts par la Banque Alterna, le client s'assurera – et veillera à ce que chaque délégué, non-signataire et signataire autorisé s'assure – de ne pas :

- a. Utiliser les services pour un but diffamatoire, illicite ou frauduleux.
- b. Causer ou autoriser l'atteinte à la sécurité ou à l'intégrité des services (y compris les activités qui menacent de nuire ou causent un préjudice à tout autre participant à la prestation, à l'utilisation ou à la prise en charge des services ou des services tiers).

Dans le cas d'une violation des dispositions a) ou b), la participation du client, du délégué, du non-signataire ou du signataire autorisé aux services bancaires en ligne aux petites entreprises ou à tout service fourni par la Banque Alterna ou un tiers, peut être suspendue ou annulée.

## **27. TRANSFERTS VERS DES COMPTES LIÉS**

Si, grâce aux services, la Banque Alterna permet au client, au signataire autorisé ou au non-signataire de lier plusieurs comptes à un même nom d'utilisateur pour lui permettre d'y accéder grâce à un nom d'utilisateur unique, cette mesure ne constitue pas une fusion de comptes. Si les comptes sont liés au moyen des services bancaires, dans ce cas :

- a. La Banque Alterna se réserve le droit de refuser ou d'accepter un compte, quel qu'il soit.
- b. Le client convient – et veille à ce que chaque signataire autorisé et non-signataire convienne – que la Banque Alterna, à son gré, peut limiter le type d'opérations autorisées entre les comptes, plus précisément si les opérations sont sous la forme de crédits vers un compte, de débits d'un compte, ou de crédits vers un compte et de débits d'un compte à la fois.
- c. La Banque Alterna se réserve le droit de limiter le nombre de comptes qui peuvent être liés.
- d. La Banque Alterna se réserve le droit de limiter le montant des opérations effectuées vers un compte lié ou à partir de celui-ci.
- e. La Banque Alterna se réserve le droit de limiter le nombre des opérations effectuées vers un compte lié ou à partir de celui-ci.

- f. La Banque Alterna se réserve le droit de suspendre le montant d'une opération sur un compte lié pendant une période déterminée par la Banque Alterna, au cours de laquelle l'opération sera entièrement ou partiellement inaccessible au client.
- g. Le client convient – et veille à ce que chaque signataire autorisé et non-signataire convienne – que la Banque Alterna ne peut pas garantir la date de l'opération sur un compte lié. La Banque Alterna ne sera pas responsable des coûts, frais, pertes, dommages ou désagréments, de quelque nature qu'ils soient, découlant d'un retard dans le traitement des opérations.
- h. Toutes les opérations seront contre-passées si l'opération ne peut être exécutée ou si elle est retournée pour une raison quelconque.

## **28. Services de virement Interac<sup>MD</sup>**

Si la Banque Alterna offre le Service Virement Interac<sup>MD</sup> au moyen des services et que le client ou le signataire autorisé autorise l'utilisation du Service Virement Interac<sup>MD</sup>, le client convient – et veille à ce que chaque signataire autorisé, délégué et non-signataire convienne – de ce qui suit :

- a. Le Service Virement Interac<sup>MD</sup> n'est libellé qu'en dollars canadiens.
- b. Le compte sera débité dès que le client ou le signataire autorisé amorce l'opération, et la Banque Alterna peut retenir le montant de l'opération jusqu'à ce que le bénéficiaire réclame le virement ou l'opération est annulée. La Banque Alterna n'est nullement tenue de payer des intérêts sur le montant et n'en paiera pas. Dans la mesure prévue par la loi, la Banque Alterna est réputée détenir une sûreté sur le montant du virement entre le moment où le compte est débité et le moment où le bénéficiaire réclame avec succès le virement ou l'opération est annulée.
- c. Le nombre et les montants des opérations envoyées et reçues au moyen du service Virement Interac<sup>MD</sup> sont assujettis à des plafonds qui peuvent être modifiés périodiquement sans préavis.
- d. La Banque Alterna ne sera pas responsable des pertes ou dommages occasionnés par les fonds retenus ou les plafonds fixés par Alterna, Acxsys corp. ou l'institution financière participante.
- e. Un avis SVI informant le destinataire de l'opération sera généré environ 30 minutes après que le client ou le signataire autorisé a exécuté ou autorisé l'opération.
- f. En tant qu'expéditeur ou approbateur, le client ou le signataire autorisé protégera la confidentialité de la réponse SVI et ne la divulguera ni n'en fera part à une personne autre que le bénéficiaire prévu.
- g. Le bénéficiaire doit fournir correctement la réponse SVI pour réclamer ou refuser l'opération.

- h. La Banque Alterna, l'autre institution financière participante et Acxsys corp. (ou ses mandataires) sont en droit de verser le montant de l'opération à toute personne qui, au moyen du Service Virement Interac<sup>MD</sup>, déclare être le bénéficiaire et fournit avec succès la réponse SVI.
- i. La Banque Alterna ne sera pas responsable des pertes ou dommages si une personne autre que le bénéficiaire prévu devine ou se procure la réponse SVI.
- j. En tant qu'expéditeur ou approbateur, le client ou le signataire autorisé n'inclura pas la réponse SVI dans les détails de l'opération.
- k. En tant que bénéficiaire ou receveur, le client ou le signataire autorisé ne divulguera pas la réponse SVI, sauf pour réclamer ou refuser l'opération.
- l. Le bénéficiaire peut réclamer le montant d'une opération en utilisant les services bancaires en ligne de la Banque Alterna ou d'une autre institution financière participante ou grâce au service de paiements d'Acxsys corp.
- m. Si le bénéficiaire refuse une opération exécutée par le client, le montant de l'opération sera retourné au client.
- n. Les fonds sont versés généralement dans le compte du bénéficiaire 3 à 5 jours ouvrables à partir de la date à laquelle le bénéficiaire réussit à réclamer l'opération. La Banque Alterna ne peut pas garantir la date du dépôt.
- o. Si le client est l'expéditeur, l'opération lui sera retournée si le bénéficiaire ne réclame pas les fonds dans les 30 jours suivant la date à laquelle l'opération est exécutée, si l'opération ne peut être transmise aux coordonnées SVI du bénéficiaire fournies par le client ou si le bénéficiaire refuse l'opération. Le client est responsable de fournir les bonnes coordonnées SVI du bénéficiaire et convient en outre que le bénéficiaire a consenti à l'utilisation par le client de ces coordonnées aux fins du Service Virement Interac<sup>MD</sup>, notamment leur divulgation à la Banque Alterna, à l'autre institution financière participante et à Acxsys corp.
- p. Si le bénéficiaire réussit à réclamer l'opération en utilisant le service de paiements d'Acxsys corp., mais fournit des détails de compte incorrects, Acxsys corp. ou son mandataire peut demander les bons détails de compte du bénéficiaire ou lui envoyer un effet. La Banque Alterna ne paiera pas d'intérêts sur le montant de l'opération.
- q. La Banque Alterna peut annuler une opération si elle a des raisons de croire qu'une erreur s'est produite ou si elle estime que l'opération est le produit d'une activité illicite ou frauduleuse.
- r. Le client est responsable de fournir des coordonnées SVI valables et de les mettre immédiatement à jour au moyen des services dans le cas où des modifications seraient apportées auxdites coordonnées SVI.

- s. En tant qu'expéditeur ou approbateur, le client ou le signataire autorisé peut annuler une opération jusqu'à ce que le bénéficiaire réussit à réclamer l'opération. En tant que bénéficiaire ou receveur, le client ou le signataire autorisé convient qu'une opération peut être annulée tant qu'il n'a pas réussi à la réclamer.
- t. Tous les différends seront réglés directement par l'expéditeur et le bénéficiaire.
- u. La Banque Alterna peut refuser de fournir les services de Virement Interac<sup>MD</sup> au client.
- v. La Banque Alterna ne sera pas responsable des coûts, frais, pertes, dommages ou désagréments, de quelque nature que ce soit, découlant des retards dans le traitement des opérations ou des opérations réclamées par une personne autre que le bénéficiaire prévu.

## **29. CONSULTATION DES IMAGES ÉLECTRONIQUES DE CHÈQUES**

La Banque Alterna peut, dans le cadre des services, permettre au délégué, au non-signataire, ou au signataire autorisé de consulter et d'imprimer les images d'effets tirés sur le compte, même avant que la Banque Alterna ait déterminé si l'effet sera honoré ou accepté. Le client convient que ces images sont mises à sa disposition par Alterna en tant que service à la clientèle et la fourniture de telles images ne signifie pas que l'opération a été traitée ni n'oblige la Banque Alterna à honorer ou à accepter l'effet en question.

## **30. CONSULTATION DES DOCUMENTS**

La Banque Alterna peut, dans le cadre des services, permettre au délégué, au non-signataire ou signataire autorisé de consulter et d'imprimer les images de documents. Le client convient que ces images sont mises à sa disposition par Alterna en tant que service à la clientèle et la fourniture de telles images n'oblige pas la Banque Alterna à permettre au délégué, au non-signataire et au signataire autorisé de consulter et d'imprimer les images des documents.

## **31. EXTRAITS DE COURRIELS**

Le service offre au client la possibilité d'extraire certaines données du compte et de les envoyer, par courriel, à la personne de son choix; toutefois, il incombe au client de veiller à l'exactitude des coordonnées du destinataire. Toute responsabilité concernant les informations fournies par inadvertance à des destinataires non intentionnels reste entièrement à la charge du client. Le client reconnaît que les informations ne sont que partiellement chiffrées pendant leur transit et que seulement une partie des informations financières est masquée. Le client accepte tous les risques liés à l'utilisation de cette fonctionnalité.

## **32. DÉPÔTS À DISTANCE**

Si le client décide d'utiliser le service de dépôt à distance, il convient que :

- a. Le client utilisera uniquement le service de dépôt à distance pour déposer des chèques lorsque le nom du bénéficiaire sur le chèque correspond exactement au nom sur le compte.

- b. Eu égard au service de dépôt à distance uniquement, la Banque Alterna vous chargera d'agir au nom du client pour créer une image officielle et la lui transmettre, ainsi que d'autres fonctions connexes qu'elle peut exiger, le tout selon les règles et normes publiées de l'Association canadienne des paiements et leurs versions successives, et conformément aux lois applicables régissant les effets. Dans ce contexte, la transmission de l'image officielle et sa réception par Alterna auront le même résultat que si l'effet avait été présenté à une succursale d'Alterna aux fins de négociation et de compensation. Le client convient qu'il ne peut pas déléguer ce rôle de mandataire à une tierce partie. En outre, le client convient qu'il sera personnellement responsable de :
- i. S'assurer que toutes les images officielles créées et transmises sont de bonne qualité et saisissent parfaitement tous les détails importants de la lettre admissible.
  - ii. Suivre des mesures et procédures appropriées pour conserver les originaux de toutes les lettres admissibles transmises sous forme d'images officielles.
  - iii. Vérifier si les dépôts prévus dans le compte correspondent aux dates et montants applicables aux transmissions effectuées en utilisant le service de dépôt à distance et d'informer immédiatement Alterna des erreurs, des omissions, des irrégularités ou de toute préoccupation concernant des soupçons d'effets frauduleux ou de sécurité compromise relativement à l'utilisation du service de dépôt à distance.
- c. Alterna peut, à la réception de ce qui semble être raisonnablement une image officielle, traiter cette dernière comme telle et comme s'il s'agissait de l'original d'un effet reçu dans une succursale d'Alterna, sous réserve de la convention de compte et de toutes les politiques d'Alterna régissant les effets.
- d. La création d'une image officielle se fera selon les méthodes autorisées par Alterna. En outre, le client s'engage à prendre toutes les précautions appropriées et nécessaires pour empêcher toute autre personne de créer ou de transmettre une image officielle au crédit du compte du client.
- e. Aucune disposition des présentes n'oblige Alterna à accepter le dépôt d'un effet quelconque, qu'il soit effectivement ou censé être une image officielle. Alterna n'est pas tenue de créer ou de transmettre une image officielle de n'importe quel effet qui n'est pas une lettre admissible ou de tout effet postdaté ou expiré que le client reçoit d'une personne autre que le tireur de l'effet, ou qui est modifié de quelque façon que ce soit. Si le client a des soupçons ou des préoccupations quant à l'authenticité, à la validité, à la négociabilité ou à la chaîne de titres de tout effet censé être une lettre admissible, il ne doit pas chercher à utiliser le service de dépôt à distance pour la négociation ou l'encaissement de cet effet, mais présentera l'original au comptoir de la succursale du compte, expliquera les problèmes particuliers à Alterna, présentera tous les faits pertinents dont il a connaissance relativement à cet effet et coopérera pleinement avec toute enquête concernant ces préoccupations.

- f. En vertu du service de dépôt à distance, les lettres admissibles se limitent aux effets en dollars canadiens, tirés sur une institution financière domiciliée au Canada et, le cas échéant, au gré d'Alterna. Le client ne devrait pas essayer d'utiliser le service de dépôt à distance pour déposer un effet dans un compte libellé dans une devise autre que celle de l'effet. En effet, les effets en dollar canadien seront déposés uniquement dans un compte en dollars canadiens.
- g. Les images officielles reçues par l'intermédiaire du service de dépôt à distance sont assujetties à des plafonds en nombre et en montant qui peuvent être modifiés périodiquement sans préavis.
- h. Toute opération effectuée à une date ou à une heure à laquelle Alterna n'est pas officiellement ouverte peut être portée au crédit du compte le jour ouvrable suivant.
- i. Une fois qu'une image officielle d'une lettre admissible a été transmise à Alterna par l'intermédiaire du service de dépôt à distance, aucune autre image officielle de la lettre admissible ne devrait être créée ou transmise par l'intermédiaire du service de dépôt à distance (ou de tout autre service similaire), à moins qu'Alterna ne demande au client de le faire par écrit. En outre, le client s'engage à ne plus utiliser l'original d'une lettre admissible, de quelque façon que ce soit, et à le conserver dans un endroit sûr sans le négocier, le virer ou le remettre à une autre personne ou titulaire. En plus de toutes les obligations et responsabilités énoncées dans la présente convention ou tout autre document, le client s'engage à dégager Alterna, ses fournisseurs de service et toutes leurs parties apparentées, notamment leurs mandataires, administrateurs, dirigeants, employés, filiales et titulaires de licence respectifs (collectivement, les « parties indemnisées ») de tous coûts et responsabilités, notamment les honoraires d'avocat raisonnables engagés par les parties indemnisées à l'égard de toute réclamation ou demande découlant de l'utilisation par le client du service de dépôt à distance ou de la négociation en double d'effets présentés à tout moment comme images officielles de lettres admissibles. Le client doit prêter son aide aux parties indemnisées et coopérer avec elles aussi pleinement et raisonnablement que possible dans la défense contre de telles réclamations ou demandes. Les avis de non-responsabilité, les exclusions de la responsabilité, les clauses limitatives de responsabilité et les dispositions d'indemnisation dans la présente convention restent en vigueur indéfiniment après la résiliation de la présente convention et s'appliquent dans la mesure permise par la loi. Sans limiter ce qui précède, le client dégagera les parties indemnisées des responsabilités, frais, pertes et dommages, qu'ils soient directs, indirects ou immatériels, engagés par les parties indemnisées par suite de toute violation de la présente convention ou de toute réclamation relative à l'utilisation abusive des images officielles ou d'effets censés être des images officielles, ou en découlant, ou de la négociation de lettres admissibles dont une image officielle a été transmise également pour encaissement.

- j. Une fois que le client a transmis l'image officielle d'une lettre admissible à Alterna, il lui incombe de marquer immédiatement le recto de la lettre admissible d'une note visible qui empêche sa renégociation et indique que celle-ci a été prise en image et transmise, tout en prenant soin de ne pas masquer tout renseignement important de la lettre admissible en question. (Par exemple : Écrire « Nul » ou « Payé » sur l'effet ou tracer une ligne diagonale sur le recto de l'effet au moyen d'un crayon, d'un stylo ou d'un surlieur coloré.) Pendant une période de 120 jours suivant la transmission de l'image officielle à Alterna, ou pendant toute autre période plus courte stipulée par Alterna par écrit, le client doit conserver l'original de toutes les lettres admissibles prises en image, et le présenter à Alterna s'il reçoit une demande écrite en ce sens d'Alterna. Le client se conformera à la demande écrite et doit, sur demande, remettre à Alterna l'original de toute lettre admissible précisée dans les cinq (5) jours ouvrables suivant une telle demande. Si le client ne se conforme pas à la demande écrite présentée en vertu de cette disposition, Alterna peut imposer une retenue ou contre-passé tout crédit porté au compte en vertu des lettres admissibles en question, même si une telle mesure crée un découvert dans le compte. Si aucune demande écrite n'est reçue dans ce délai de 120 jours civils après la transmission d'une image officielle à Alterna par l'intermédiaire du service de dépôt à distance ou dans toute autre période plus courte stipulée par Alterna par écrit, et à condition que le client se soit assuré qu'un crédit correspondant au montant de l'image officielle transmise, le client s'engage à détruire immédiatement l'original de la lettre admissible. Les méthodes de destruction incluent le déchiquetage, la réduction en pâte ou l'incinération ou tout autre moyen qui fait en sorte que l'effet original ne peut plus être réutilisé.
- k. Le client est responsable de tous les coûts afférents à l'obtention d'un effet de remplacement dans le cas où Alterna lui demanderait de retransmettre une image officielle conformément aux dispositions précédentes pertinentes et que l'original aurait été détruit conformément aux dispositions précédentes pertinentes ou aurait été perdu.
- l. Au gré d'Alterna, des avis électroniques relatifs au service de dépôt à distance peuvent être produits et envoyés au client après que ce dernier a utilisé le service de dépôt à distance pour transmettre une image officielle, notamment pour l'informer qu'Alterna a reçu l'image officielle en question. Pour recevoir de tels avis électroniques, le client doit communiquer ses coordonnées à Alterna. Il incombe au client de s'assurer que les coordonnées requises par Alterna sont exactes et à jour.
- m. Tout avis électronique afférent au service de dépôt à distance est envoyé à titre informatif seulement et ne garantit pas que l'image officielle sera acceptée par Alterna ou qu'un crédit sera porté au compte.
- n. Alterna, à son gré, se réserve le droit de supprimer le service de dépôt à distance du terminal d'accès du client à tout moment et sans préavis.
- o. Alterna ne sera pas responsable des coûts, frais, pertes, dommages ou désagréments, de quelque nature que ce soit, découlant de l'utilisation du service de dépôt à distance,

notamment tout retard dans le traitement d'une opération ou toute demande par Alterna que le client obtienne un effet de rechange.

### **33. MODIFICATION DE LA CONVENTION**

Alterna peut, à son gré, modifier les conditions générales de la présente convention concernant l'utilisation ultérieure par le client des services, pour quelque raison que ce soit, sans engager sa responsabilité envers le client ou toute autre personne. La Banque Alterna peut signaler la modification de la présente convention en envoyant un avis à la dernière adresse connue du client, en affichant l'avis dans les locaux de la Banque Alterna, en le remettant en mains propres ou par tout autre moyen que la Banque Alterna, agissant raisonnablement, estime approprié pour porter la modification à l'attention du client. Le client est responsable de passer en revue périodiquement les conditions générales de la présente convention. Si le client utilise les services après l'entrée en vigueur d'une modification de la présente convention, c'est qu'il accepte ladite modification, l'adopte et est lié par la version la plus récente de la présente convention. Le client ne doit pas changer, compléter ou modifier la présente convention par quelque moyen que ce soit.

### **34. AUTRES CONVENTIONS**

En plus de la présente convention, les conditions de la convention de compte entre le client et Alterna seront applicables aux services et aux opérations exécutées en vertu de la présente convention, à moins d'indication expresse contraire dans la présente convention. En cas de désaccord entre le client et Alterna au sujet des conditions générales de la convention de compte ou de toute autre convention et les conditions générales de la présente convention, ces dernières auront préséance à l'égard des services. La Banque Alterna ne fait aucune déclaration ou garantie au client en ce qui concerne les services, sauf en ce qui a trait aux déclarations, garanties et obligations d'Alterna expressément prévues dans la présente convention. Tous les conseils, renseignements et affirmations fournis par Alterna ou ses fournisseurs, mandataires ou représentants, qu'ils soient oraux ou écrits, ne créeront pas des déclarations, garanties ou conditions, ni ne modifieront la présente convention, notamment les dispositions relatives à l'exclusion de la responsabilité, à la limitation de la responsabilité, à la décharge de responsabilité et à l'indemnisation ci-dessus, et le client ne peut pas se fonder sur de tels conseils ou renseignements.

### **35. AVIS**

Tout avis exigé ou autorisé par la Banque Alterna concernant la présente convention doit être fait par écrit, adressé et envoyé à la Banque Alterna à l'adresse ou au numéro de télécopieur mentionné dans la convention de compte. Tout avis exigé ou autorisé par le client concernant la présente convention peut lui être remis sous forme d'avis écrit aux plus récentes coordonnées pour avis connues ou, sauf pour ce qui a trait aux renseignements financiers confidentiels particuliers au client, en affichant l'avis dans les locaux de la Banque Alterna ou sur son site Web ou par tout autre moyen que la Banque Alterna, agissant raisonnablement, estime convenable pour porter l'avis à l'attention du client.

### **36. RÉSILIATION**

Alterna peut, à tout moment et sans préavis, retirer l'autorisation d'utiliser les services ou annuler ou modifier les services, sans qu'elle soit tenue responsable des pertes découlant d'une telle mesure. La résiliation des services, pour quelque raison que ce soit, ne dégagera pas le client de ses obligations en vertu de la présente convention relativement aux services. Alterna peut résilier la présente convention à tout moment en présentant un avis aux utilisateurs.

### **37. EXÉCUTION ÉLECTRONIQUE**

La présente convention peut être exécutée électroniquement. L'utilisation des services est réputée constituer l'acceptation des présentes conditions générales à compter de la date de la première utilisation ou, dans le cas d'une modification de la présente convention, l'acceptation des conditions générales modifiées.

### **38. LOI APPLICABLE**

La présente convention est régie par les lois de la province où le compte est ouvert ou, en présente de plus d'un (1) compte, les lois de la province de constitution en société de la Banque Alterna et les lois fédérales du Canada y afférentes, à l'exclusion de toute règle de droit international privé ou de tout conflit de lois qui conduirait à l'application de toute autre loi.

### **39. SURVIE DES DROITS ET OBLIGATIONS**

La présente convention entre en vigueur et lie la Banque Alterna et le client, ainsi que leurs successeurs et ayants droit et mandataires respectifs.

### **40. LÉGISLATION DE LUTTE CONTRE LE RECYCLAGE DES PRODUITS DE LA CRIMINALITÉ**

Le client convient que la *Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes* et son Règlement s'appliquent au fonctionnement du compte et que la Banque Alterna peut, de temps à autre, adopter des politiques et procédures concernant les exigences de déclaration, de conservation des documents, d'établissement de l'identité des clients et de surveillance continue de cette législation. Le client convient – et veille à ce que tout signataire autorisé, délégué ou non-signataire convienne – de respecter toutes ces lois et procédures et de s'y conformer.

### **41. DIVISIBILITÉ**

La présente convention sera appliquée dans la mesure permise par la loi applicable. Si, pour une raison quelconque, toute disposition de la présente convention est jugée non valable ou inapplicable dans quelque mesure que ce soit, alors :

- a. La partie irrégulière de la disposition sera radiée et le reste de ladite disposition sera interprété, régi ou reformulé dans la mesure raisonnablement nécessaire pour restituer le même sens valable, exécutoire et conforme à l'intention d'origine qui sous-tend cette disposition.
- b. Une telle invalidité ou inopposabilité n'influera pas sur les autres dispositions de la présente convention.

#### **42. AUCUNE DÉROGATION**

Aucune dérogation par la Banque Alterna de tout manquement ou défaut aux conditions générales de la présente convention n'est réputée être une dérogation à tout manquement ou défaut précédent ou subséquent. La Banque Alterna peut, sans préavis, exiger le respect strict des conditions générales de la présente convention, malgré toute indulgence préalable accordée ou consentie par la Banque Alterna.

**J'ai lu la présente convention et je conviens d'être lié par ses conditions.**