

Forfait bancaire tout inclus Manuvie^{MD}

Bienvenue! Vous venez d'agencer tous vos besoins en matière de services bancaires au sein d'un forfait robuste – Bravo! Maintenant, nous pourrions vous envoyer une enveloppe bien épaisse remplie de documents à ce sujet, mais il n'est pas sûr que vous auriez envie de les lire. Voici plutôt un guide électronique sur votre forfait, dans lequel vous pouvez effectuer des recherches. Vous trouverez plus facilement les renseignements qu'il vous faut dans ce document, que nous avons rédigé dans un langage accessible. Ce guide est aussi mince que possible.

Convention relative à votre compte bancaire courant et à votre compte d'épargne à taux d'intérêt élevé

Introduction – Ce que couvre cette convention entre nous :

La présente convention couvre votre compte bancaire courant et votre compte d'épargne à taux d'intérêt élevé, et contient le sommaire des taux et des frais dans votre appli mobile.

Nous devons peut-être apporter des modifications à cette convention à l'avenir et nous ne manquerons pas d'en publier la version la plus récente sur notre site Web, à l'adresse Banquemanuvie.ca. Nous vous informerons par ailleurs de toutes les modifications en les publiant sur notre site Web au moins 30 jours à l'avance. De plus, nous pouvons résilier cette convention et fermer les comptes de votre forfait en tout temps.

Vous trouverez toutes ces informations sur [notre site Web](#).

Résidents du Québec seulement : Vous avez expressément exigé que cette convention et tout document qui s'y rattache soient rédigés en français. You have expressly requested that this Agreement and any related documents be drawn up in French.

1. Utilisation de vos comptes

Votre forfait est expressément conçu pour répondre à vos besoins personnels d'ordre bancaire et financier. Vous ne pouvez pas l'utiliser pour votre entreprise, mais nous pouvons vous proposer d'autres excellents produits bancaires destinés aux entreprises par l'intermédiaire de notre Centre de service à la clientèle, au 1 877-765-2265.

Votre forfait est assujéti à des frais mensuels (comme le stipule le guide des frais), mais ne préféreriez-vous pas garder vos sous pour vous plutôt que de nous les donner? À la fin de chaque mois, si le solde de votre compte d'épargne à taux d'intérêt élevé est de 100 \$ plus élevé que le dernier jour du mois précédent, nous annulerons vos frais mensuels. Un petit incitatif pour vous aider à faire croître votre épargne! Les frais mensuels sont facturés le mois où le compte est résilié.

2. Votre compte bancaire courant

Votre compte bancaire courant est conçu comme un compte-chèques avec son propre numéro de compte et sa propre carte d'accès, et est assorti des options de paiement les plus modernes, comme Flash *Interac*^{MD} (pour effectuer des paiements sans contact). Vous pouvez accéder à votre compte en ligne, par l'entremise de notre application bancaire mobile ou à l'un de nos guichets de notre important réseau de guichets automatiques, si vous avez besoin de liquide – vous trouverez un [localisateur de GAB](#) pratique sur notre site Web.

Vous nous autorisez à traiter vos virements de fonds et vos prélèvements automatiques sur le compte (PAC) selon les règles de Paiements Canada. Vous trouverez ces règles sur le site de Paiements Canada, à l'adresse www.paiements.ca. Même par Internet, il faut un certain temps pour que l'argent circule à travers le système financier; nous pourrions donc être obligés de bloquer une partie de vos dépôts en attendant de recevoir les fonds.

Lorsque vous effectuez un dépôt dans votre compte, la somme est généralement retenue (ou bloquée) le temps que l'argent soit acheminé à votre compte. Ainsi, vous ne pourrez pas accéder à une partie ou à la totalité de la somme déposée avant un certain temps. Vous pouvez trouver notre politique complète concernant la retenue des fonds en réponse à la question « Puis-je accéder immédiatement au montant que je viens de déposer? » en cliquant [ici](#).

3. Votre compte d'épargne à taux d'intérêt élevé

Votre compte d'épargne à taux d'intérêt élevé est assorti d'un numéro de compte, mais n'est pas relié à votre carte bancaire. La seule façon de

transférer de l'argent à partir de votre compte d'épargne à taux d'intérêt élevé est d'utiliser les services bancaires en ligne ou votre appli mobile. Votre compte d'épargne à taux d'intérêt élevé est assorti d'un taux d'intérêt variable; les intérêts sont calculés quotidiennement et versés une fois par mois. Nous pouvons modifier le taux d'intérêt et le mode de calcul du versement des intérêts.

4. Découvert garanti

L'une des caractéristiques uniques de votre forfait est que vous pouvez emprunter de l'argent dans votre compte bancaire courant à la hauteur de 75 % du solde de votre compte d'épargne à taux d'intérêt élevé. La limite de crédit globale à ce titre est de 5 000 \$ et nous utilisons l'argent détenu dans votre compte d'épargne à taux d'intérêt élevé comme garantie – ainsi, vous n'avez pas besoin d'effectuer un versement mensuel minimum ou de rembourser intégralement votre découvert chaque mois.

Le solde de votre découvert est remboursé en premier chaque fois que vous effectuez un virement de votre compte d'épargne à taux d'intérêt élevé vers votre compte bancaire courant. Supposons par exemple que vous ayez 300 \$ dans votre compte d'épargne à taux d'intérêt élevé et un découvert de 100 \$ dans votre compte bancaire courant. Si vous voulez retirer ou utiliser ces 300 \$, vous devez d'abord les virer à votre compte bancaire courant, dont le découvert de 100 \$ est alors automatiquement remboursé. Ce qui vous laisse 200 \$ dans votre compte bancaire courant.

N'oubliez pas que vous avez des frais et des intérêts à payer sur les montants à découvert dès que vous commencez à emprunter. Nous pouvons aussi annuler la facilité de découvert en tout temps et vous demander de rembourser le solde immédiatement. Si vous ne le faites pas, nous pouvons le rembourser en retirant le montant voulu de votre compte d'épargne à taux d'intérêt élevé ou de tout autre compte que vous avez chez nous (techniquement parlant, il s'agit du droit de compensation de la Banque).

5. Avis concernant le solde

Nous vous enverrons un avertissement par voie électronique (par courriel ou par tout autre moyen électronique que nous pourrions mettre à votre disposition) lorsque le solde de votre compte bancaire courant ou de votre compte d'épargne à intérêt élevé est inférieur à 100 \$ ou à tout autre montant que vous aurez précisé. Vous comprenez que vous pouvez décider à tout moment de ne plus recevoir ce type de message.

6. Nous communiquerons avec vous par voie électronique

Si nous voulons communiquer avec vous, le plus simple est de passer par votre appli bancaire mobile ou de vous envoyer un courriel (et vous nous en donnez l'autorisation). Nous veillerons à utiliser une technologie à jour afin de protéger nos communications et nous vous demandons de faire de même. Veuillez prendre quelques minutes pour lire la page sur la sécurité en ligne de notre site Web.

7. Vos renseignements personnels

Pour consulter la plus récente version de notre politique de confidentialité, visitez [notre site Web](#).

Nous recueillerons, vérifierons, utiliserons et divulguerons vos renseignements personnels en fonction de votre consentement ou de ce que les lois autorisent ou exigent. Vous consentez à ces mesures et nous tiendrez informés de tout changement concernant vos renseignements personnels ou votre consentement. Si vous voulez accéder à vos renseignements personnels et les vérifier, vous pouvez visiter [cette page](#). Si vous avez des questions sur la façon dont nous utilisons vos renseignements personnels, envoyez une demande écrite à l'adresse indiquée à la fin de cette section.

Quels renseignements personnels recueillons-nous?

- Des renseignements permettant d'établir votre identité, comme votre nom, votre adresse, vos numéros de téléphone, votre adresse courriel, votre date de naissance, votre profession, votre numéro de permis de conduire, votre numéro de passeport ou votre numéro d'assurance sociale (NAS).
- Des renseignements sur la façon dont vous utilisez nos produits et services, ainsi que des renseignements sur vos préférences, caractéristiques démographiques et champs d'intérêt.
- D'autres renseignements personnels dont nous pourrions avoir besoin pour administrer notre relation d'affaires avec vous.

Où recueillions-nous des renseignements personnels à votre sujet?

- Les demandes et les formulaires que vous avez remplis
- Les autres interactions entre vous et la Banque
- D'autres sources, comme :
 - Votre conseiller ou votre représentant autorisé
 - Des tiers avec lesquels nous traitons dans le cadre de l'établissement et de l'administration de votre compte
 - Votre employeur ou des agences d'évaluation du crédit
 - Des sources publiques, comme des organismes gouvernementaux et des sites Internet

À quelles fins utilisons-nous vos renseignements personnels?

- Administrer adéquatement les produits et les services que nous vous fournissons, et gérer notre relation avec vous
- Confirmer votre identité et vérifier l'exactitude des renseignements que vous nous fournissez
- Évaluer votre demande de souscription et déterminer les produits qui vous conviennent
- Respecter les exigences légales et réglementaires
- Assurer l'exactitude et l'intégrité du système d'enregistrement du crédit
- En apprendre davantage sur vous et sur la manière dont vous préférez faire affaire avec nous
- Analyser des données qui nous aident à améliorer les produits et les services que nous offrons
- Déterminer votre admissibilité à d'autres produits ou services susceptibles de vous intéresser, comme des valeurs mobilières, des produits d'assurance, de prêt, de placement et de crédit, et des programmes de récompenses

À qui communiquons-nous vos renseignements personnels?

- Les personnes, les institutions financières et les autres parties avec lesquelles nous faisons affaire pour administrer votre compte. Cela inclut d'autres entités de Manuvie :
 - les employés, agents et représentants autorisés;
 - votre conseiller et toute agence qui le supervise;
 - toute personne ou tout organisme à qui vous donnez votre consentement;
 - d'autres institutions qui vous ont accordé du crédit, les agences d'évaluation du crédit et les personnes autorisées à recueillir des renseignements personnels au sujet de vos antécédents en matière de crédit ou de finances;
 - les personnes autorisées par la loi à consulter vos renseignements personnels;
 - les fournisseurs de services qui ont besoin de ces renseignements pour nous fournir leurs services (par exemple, des services de traitement de données ou de programmation).

Nous exigeons de nos fournisseurs de services de protéger vos renseignements personnels avec le même soin que nous le faisons.

Pendant combien de temps conservons-nous vos renseignements personnels?

Le temps qui est requis pour gérer votre compte ou nous conformer à la loi.

Retrait de votre consentement

Vous pouvez retirer votre consentement à l'utilisation de votre numéro d'assurance sociale (NAS) à des fins autres que de déclaration de revenus. Vous pouvez également retirer votre consentement à l'utilisation de vos renseignements personnels en vue de vous offrir d'autres produits ou services, à l'exception des offres accompagnant les relevés qui vous sont envoyés par la poste.

Nous avons besoin d'un minimum de renseignements vous concernant pour gérer votre compte. Vous pouvez toujours retirer votre consentement, mais si votre retrait a pour effet que nous n'avons plus les renseignements nécessaires pour gérer votre compte, nous pourrions considérer votre retrait comme une demande de résiliation de votre compte.

Pour retirer votre consentement, appelez le Centre de service à la clientèle de la Banque au 1 877 765-2265 ou écrivez au responsable de la protection des renseignements personnels à l'adresse indiquée ci-après.

Banque Manuvie du Canada
Responsable de la protection des
renseignements personnels
500 King Street North
Waterloo (Ontario) N2J 4C6

Privacy_office_canadian_division@manulife.com

8. Plaintes

Nous voulons vous offrir un excellent service à la clientèle; dites-nous ce que vous en pensez (en bien ou en mal) en appelant le Centre de service à la clientèle de la Banque Manuvie au 1 877 765-2265.

Nos experts en service à la clientèle feront tout leur possible pour vous aider. Mais si vous n'êtes pas entièrement satisfait après leur avoir parlé, vous pouvez demander à parler à un membre de notre équipe de direction. Si, après avoir discuté avec la direction, le problème n'est pas résolu à votre satisfaction, vous pouvez demander que vos préoccupations soient transmises à la haute direction pour un nouvel examen. Si la réponse ne vous satisfait toujours pas, veuillez écrire à l'adresse suivante :

Bureau de règlement des différends avec les clients
Banque Manuvie du Canada
500 King Street North
PO Box 1602 Stn Waterloo
Waterloo (Ontario) N2J 4C6

Si nous n'avons toujours pas réglé le problème, vous pouvez faire appel à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI). Composez, sans frais, le 1 888 451-4519 ou faites le 416 287-2877 à partir de Toronto.

Ensuite, il y a l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC). Si vous avez une plainte à formuler à l'égard d'une infraction aux dispositions relatives aux consommateurs énumérées ci-dessus, vous pouvez communiquer avec l'ACFC par écrit, par téléphone ou par l'intermédiaire de son site Web.

Par la poste :

Agence de la consommation en matière financière
du Canada
427, Avenue Laurier Ouest, 6^e étage
Ottawa (Ontario) K1R 1B9
Par téléphone : 1 866 461-3222
Site Web :
<https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere.html>

9. Sécurité de vos comptes et de vos cartes bancaires (numéros de comptes, mots de passe et codes confidentiels)

Nous ferons toujours tout notre possible pour protéger vos comptes. Nous avons besoin que vous en fassiez autant – nous dépendons de votre capacité à garder secrètes vos informations bancaires. Cet aspect est particulièrement important en ce qui concerne vos mots de passe d'ouverture de session en ligne et le code confidentiel de votre carte bancaire : vous pourriez être tenu pour responsable de tout si vous communiquez vos mots de passe ou codes confidentiels à quelqu'un d'autre (même si vous n'autorisez pas la personne à utiliser ces renseignements).

Vous devez aussi examiner vos comptes et vos relevés au moins tous les 30 jours et nous aviser le plus rapidement possible si vous constatez quelque chose de bizarre. Si vous n'examinez pas vos relevés chaque mois, vous pourriez passer à côté d'erreurs commises par des commerçants, dont vous deviendrez alors responsable (techniquement parlant, il s'agit de la vérification des comptes).

Appelez immédiatement notre Centre de service à la clientèle (1 877 765-2265) si la sécurité de vos comptes et de votre carte bancaire vous préoccupe – mieux vaut prévenir que guérir à cet égard. Vous trouverez quelques conseils utiles à la section sur la prévention de la fraude de notre site Web.

Cela n'arrivera pas très souvent, mais nous pouvons geler les comptes de votre forfait et faire en sorte que vous ne puissiez plus les utiliser si nous le jugeons nécessaire. Nous pouvons notamment suspendre ou annuler en tout temps votre carte bancaire, qui nous appartient. Par exemple, nous pourrions devoir le faire pour vous protéger ou protéger la Banque contre un risque de fraude ou d'opérations associées à votre forfait qui ne seraient pas autorisées en vertu de cette convention.

C'est tout, en ce qui concerne votre compte bancaire courant et votre compte d'épargne à taux d'intérêt élevé.

Manuvie, Banque Manuvie, le M stylisé et Banque Manuvie & M stylisé sont des marques de commerce de La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers et sont utilisés par elle, ainsi que par ses sociétés affiliées sous licence.