

Accord du compte Neo Épargne élevé

Dernière mise à jour: 4 décembre 2023

La présente version de l'Accord du Compte Neo Épargne élevée (l'« Accord du Compte ») est en vigueur le 4 décembre 2023 et remplace les anciennes versions de l'Accord du Compte.

Le présent Accord du Compte s'applique au Compte Neo Épargne élevée que vous détenez auprès de nous (Peoples Bank of Canada) et aux services que nous vous fournissons par l'intermédiaire de notre fournisseur de services, Neo. Les termes avec une majuscule dans le présent Accord du Compte sont définis à l'Article 41 « Définitions » ci-après.

En envoyant votre Demande, en ouvrant ou en utilisant votre Compte ou en utilisant les Services, vous acceptez les conditions du présent Accord du Compte. Vous confirmez avoir reçu notre Déclaration de divulgation et vous acceptez d'être lié aux conditions de la Documentation, y compris tous les remplacements ou modifications périodiques que nous faisons.

Veuillez lire attentivement le présent Accord du Compte, la Documentation et tous les autres accords et documents auxquels nous faisons référence dans le présent Accord du Compte, car ils concernent vos droits et énoncent certaines de vos obligations. Si vous avez des questions liées aux accords, veuillez communiquer

avec l'équipe de soutien de Neo au www.neofinancial.com ou au 1-855-636-2265 (sans frais).

Veillez conserver une copie du présent Accord du Compte pour vos dossiers.

1. Utilisation de votre Compte

Le Compte est un compte bancaire personnel en ligne exploité en devise canadienne seulement.

Le Compte est destiné à un usage personnel seulement. Vous acceptez d'utiliser votre Compte comme compte personnel et comprenez que si nous pensons que vous utilisez votre Compte à des fins commerciales ou non personnelles, nous pouvons fermer votre Compte sans vous en avertir au préalable.

2. Admissibilité de la clientèle

Pour être admissible à ouvrir et à maintenir un Compte avec nous, vous devez être une personne résidant au Canada avec une adresse permanente canadienne et vous devez avoir au moins 18 ans. Si vous avez moins de 18 ans, veuillez vous reporter à l'Article 9 pour obtenir les conditions d'admissibilité des jeunes.

Vous devez maintenir une adresse courriel valide dans votre profil et nous informer immédiatement de toute modification à cette adresse courriel ou à tout autre renseignement que vous nous avez préalablement fourni. Si vous n'êtes plus une personne résidente du Canada, nous pouvons résilier le présent Accord du Compte et fermer votre Compte sans votre permission (à moins que vous ne résidiez au

Québec). Que nous résiliions ou non le présent Accord du Compte, vous paierez immédiatement toutes les sommes que vous nous devez, et ce, libres et quittes de l'ensemble des retenues et impôts étrangers, ainsi que de toutes les retenues d'impôt à la source.

Durant le processus de demande, nous ferons une évaluation, comme l'exige la loi, pour déterminer si un Compte est convenable pour vous. Si notre évaluation détermine que ce Compte ne vous convient pas, si vous ne nous fournissez pas les renseignements dont nous avons besoin pour réaliser l'évaluation ou si nous ne sommes pas en mesure de compléter l'évaluation, vous ne serez pas admissible à l'ouverture d'un Compte.

3. Exigences relatives à la vérification de l'identité et à l'ouverture de Compte

En vertu de la loi, nous devons obtenir, vérifier et enregistrer les renseignements qui identifient chaque personne qui ouvre un Compte. Cette exigence signifie que, avant d'ouvrir un Compte, nous vous demanderons de nous fournir certains renseignements pour nous aider à vous identifier, y compris votre nom, votre adresse municipale et votre date de naissance. Si nous ne pouvons pas vérifier votre identité à l'aide de notre processus normal, nous pouvons également exiger une preuve supplémentaire de votre identité. Nous ouvrirons votre Compte après avoir vérifié votre identité et vous aviserons que votre Compte est désormais actif.

Vous consentez à ce que nous vérifiions votre identité comme l'exige et le permet la loi. Vous acceptez aussi de nous fournir toute documentation que nous croyons être nécessaire pour nous aider à cet égard. À cet effet, votre nouveau Compte ne sera pas ouvert,

aucun paiement d'intérêt ne sera effectué et aucun autre avantage ne découlera de votre nouveau Compte jusqu'à ce que toutes ces exigences soient satisfaites.

Dans certains cas, il se peut que nous devions contacter des agences d'évaluation du crédit tierces ou d'autres tiers, y compris des fournisseurs de services de télécommunications et de services publics, ou que nous choissions de le faire, pour nous aider à vous identifier. Vous acceptez que nous contactions ces tiers lors de l'ouverture de votre Compte ou à tout moment lorsque votre Compte est ouvert, et vous y consentez. Vous acceptez de fournir les renseignements nécessaires en vertu de la législation fédérale et/ou provinciale, y compris, sans limitation, ceux exigés en vertu de la *Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes*, notamment les règles et/ou les règlements apparentés ou toute législation similaire, aux fins de l'ouverture de votre Compte avec nous et de son utilisation continue.

La *Loi de l'impôt sur le revenu* nous oblige à recueillir votre numéro d'assurance sociale (NAS) et d'autres renseignements fiscaux requis lorsque vous ouvrez un compte portant intérêt afin que nous puissions déclarer votre revenu en intérêts au gouvernement. Si vous ne nous fournissez pas votre NAS ou d'autres renseignements fiscaux requis, votre Compte sera considéré comme ne portant pas intérêt. Pour nous aider à vérifier votre identité et à prévenir les erreurs et la fraude, nous pouvons également fournir votre NAS à des agences d'évaluation du crédit. La communication de votre NAS à des agences d'évaluation du crédit n'est pas une condition de service. Vous pouvez nous demander de ne pas utiliser votre NAS à des fins autres que celles exigées par la loi.

Si vous ne satisfaites pas aux exigences d'ouverture du compte, que ce soit de la manière énoncée dans le présent Accord du Compte ou de toute autre manière, nous nous réservons le droit de ne pas ouvrir votre Compte.

4. Politique de confidentialité

En soumettant une Demande, vous consentez à la collecte, à l'utilisation et à la divulgation de vos renseignements personnels conformément à la Politique de confidentialité de Neo et à notre Politique de protection des renseignements personnels. Les versions les plus à jour de ces politiques se trouvent ici :

- [Politique de protection des renseignements personnels de Peoples](#)
- [Politique de confidentialité de Neo](#)

Ces politiques de confidentialité peuvent être modifiées ou remplacées de temps à autre sans vous fournir d'avis préalable et nous afficherons les politiques de confidentialité révisées à l'aide du lien ci-dessus.

Ces politiques de confidentialité décrivent également vos options de rejet de certaines utilisations de vos renseignements. Il est important que vous examiniez soigneusement ces politiques de confidentialité avant de soumettre une Demande.

5. Identification électronique (Nom d'utilisateur et mot de passe)

Une fois votre Compte créé, votre Nom d'utilisateur et votre mot de passe correspondant à votre Profil Neo seront nécessaires chaque fois que vous voudrez accéder à votre Compte ou à tout autre compte

que vous avez ouvert par l'intermédiaire de la Plateforme Neo. Vous êtes responsable de protéger votre Nom d'utilisateur et votre mot de passe de la manière décrite dans les Conditions d'utilisation de la plateforme Neo. Vous ne devez communiquer votre Nom d'utilisateur et votre mot de passe à personne. Veuillez faire en sorte que ces renseignements restent privés et strictement confidentiels.

6. Intérêts du Compte

Nous versons des intérêts dans votre Compte, conformément au taux indiqué dans la Déclaration de divulgation. Nous calculons l'intérêt sur le solde de clôture des fonds détenus dans le Compte sur une base quotidienne et nous vous le versons mensuellement à votre Compte.

Le taux d'intérêt applicable au Compte est divulgué au cours du processus de demande et il est affiché bien en vue sur la Plateforme Neo. La manière dont nous calculons le montant des intérêts à verser est énoncée ci-dessus et dans la Déclaration de divulgation.

Vous reconnaissez que les taux d'intérêt et les méthodes de calcul des intérêts peuvent changer de temps à autre sans vous en informer au préalable. Nous vous aviserons du nouveau taux et de toute modification au calcul des intérêts par Communication électronique ou en l'affichant sur le Site Web de Neo.

7. Frais

Les frais que nous pouvons vous facturer en lien avec le présent Compte se trouvent dans la Déclaration de divulgation. Vous nous autorisez à facturer directement à votre Compte tous les frais que vous contractez et nous pouvons débitez votre Compte pour percevoir

les frais, débits et taxes (le cas échéant). Si une augmentation des frais est effectuée ou de nouveaux frais de Compte sont ajoutés, nous vous fournirons par écrit un avis de ces changements par Communication électronique, ce qui comprend un avis au moyen de la Plateforme Neo ou par tout autre moyen déterminé par nous et autorisé par la loi, et ce, au moins 60 jours avant que le changement n'entre en vigueur.

8. Enregistrement des transactions du Compte en ligne

L'enregistrement continu des transactions et des soldes du compte est accessible en ligne sous format électronique et vous pouvez y accéder à partir de la Plateforme Neo.

Vous comprenez que nous ne vous fournirons pas de copies papier de vos activités transactionnelles et soldes de Compte mensuels, à moins que vous ne demandiez des relevés mensuels papier et d'autres documents par le biais de l'Appli Neo, en ligne au www.neofinancial.com ou en contactant l'équipe de soutien de Neo au 1-855-636-2265, et vous l'acceptez. Nous vous facturerons les frais énoncés dans la Déclaration de divulgation pour les versions imprimées.

Vous acceptez d'examiner soigneusement et au moins tous les 30 jours votre historique de transactions pour vérifier que :

- toutes les transactions et tous les soldes sont corrects;
- tous les Instruments utilisés pour payer à partir du Compte sont valides et dûment autorisés; et
- toutes les sommes facturées à votre Compte sont correctes.

Si vous remarquez des erreurs, omissions, irrégularités ou incompatibilités, vous devez nous en aviser dans les 30 jours suivant la date de la transaction enregistrée. Si vous ne le faites pas, nous considérerons que les enregistrements au Compte sont corrects. Vous serez lié par le présent article même si vous n'examinez pas les entrées et les soldes du Compte au moins tous les 30 jours.

Si nous créditons ou débitons par erreur une somme à votre Compte, nous pouvons la rectifier en tout temps.

Vous devez nous dire immédiatement, en communiquant avec l'équipe de soutien de Neo au www.neofinancial.com ou en composant le 1-855-636-2265, si vous constatez une utilisation suspecte, inhabituelle ou frauduleuse (fraude véritable ou suspecte) ou toute autre utilisation non autorisée de votre Compte ou des Services, notamment si toute personne non autorisée a eu ou aurait pu avoir accès à n'importe lequel des Services.

9. Admissibilité des jeunes

Ce Compte est également offert aux personnes ayant au moins 13 ans si elles résident à l'extérieur du Québec. Si vous résidez au Québec, vous devez avoir au moins 14 ans. Un numéro d'assurance sociale (NAS) est requis pour ouvrir un Compte.

10. Transactions électroniques

Vous êtes responsable de faire en sorte d'avoir suffisamment de fonds dans votre Compte pour couvrir toute Transaction électronique que vous réalisez. Vous serez responsable de toute transaction qui n'est pas traitée en raison de fonds insuffisants.

Des demandes de Transactions électroniques peuvent être effectuées en vous connectant à la Plateforme Neo et par tout autre moyen que nous mettons à votre disposition de temps à autre.

Les transferts électroniques de fonds (TEF) que vous effectuez entre votre Compte et un Compte externe lié seront traités selon votre demande de transfert de fonds en provenance ou à destination de vos Comptes externes liés.

Habituellement, les fonds arrivent dans votre Compte ou votre Compte externe lié de un à deux Jours ouvrables après la demande de TEF. Les dates d'arrivée des fonds ne sont pas promises ni garanties. Notez que même après l'arrivée des fonds dans votre Compte, une retenue de fonds pourrait s'appliquer. Veuillez vous reporter à l'article « Retenue de fonds dans votre Compte » ci-après pour obtenir plus de renseignements.

Advenant que le TEF à partir d'un Compte externe ne puisse pas être traité, la demande de transaction sera retournée.

Vous pouvez organiser des dépôts directs auprès d'un tiers (comme un employeur ou le gouvernement) en fournissant à ce tiers les renseignements de votre Compte qui sont téléchargeables à partir de la Plateforme Neo. Vous devez organiser la configuration et/ou l'annulation des dépôts directs en vous adressant directement au tiers qui offre ce service.

Nous pouvons établir des limites par personne cliente pour le montant en dollars, le nombre de transactions ou le solde du compte, ou toute autre limite relative au compte. Ces limites peuvent changer en tout temps sans vous en informer au préalable. Si vous essayez

d'effectuer une transaction au-delà de ces limites, nous pouvons rejeter la transaction. Veuillez vous reporter à la Déclaration de divulgation pour obtenir plus de renseignements sur les limites relatives aux diverses transactions du compte.

11. Comptes externes liés

Vous pouvez lier plus d'un Compte externe à votre Compte, sous réserve de certaines limites énoncées dans la Déclaration de divulgation. Mis à part le Compte externe lié initial (ou le premier Compte externe lié) qui est configuré lors de la Demande, tous les Comptes externes liés par la suite peuvent être liés à votre Compte en vous connectant à la Plateforme Neo et en suivant les instructions que nous vous fournissons sur la liaison des Comptes externes ou en contactant l'équipe de soutien de Neo au www.neofinancial.com ou au 1-855-636-2265.

Vous avez l'entière responsabilité de vérifier que la liaison du Compte externe est autorisée par l'établissement financier où vous détenez le compte. Un nouveau Compte externe lié sera activé après avoir vérifié votre autorisation à accéder au Compte externe.

À notre seule discrétion, nous avons le droit de refuser le traitement de votre demande de liaison de Compte externe ou d'exiger que vous nous envoyiez un spécimen de chèque pour compléter votre demande. Nous pouvons également, à notre seule discrétion, retirer la liaison du Compte externe lié si nous sommes informés ou avons raison de croire qu'il ne vous appartient pas.

12. Découvert

Nous n'offrons pas de protection de découvert pour votre Compte. Nous pouvons rejeter à tout moment une Transaction électronique, un Virement Neo ou toute autre instruction de paiement que vous effectuez si un découvert est susceptible de se produire.

13. Virements prévus et périodiques à destination et en provenance des Comptes externes liés

Les virements prévus et périodiques peuvent être effectués à partir de votre ou vos Comptes externes liés vers votre Compte et à partir de votre Compte vers votre ou vos Comptes externes liés. En amorçant un virement prévu ou périodique, vous nous autorisez, ainsi que votre ou vos autres établissements financiers, à virer des fonds entre ces comptes conformément à vos Instructions. Des modifications à votre calendrier de paiements peuvent être effectuées n'importe quand selon vos directives. L'entrée en vigueur de la modification dépendra du moment où nous recevons vos directives de modification du calendrier de paiements.

14. Virements entre Comptes Neo

Vous pouvez envoyer des fonds de manière électronique au moyen de la Plateforme Neo à partir de votre Compte vers une autre personne qui détient un compte Neo (un « Virement Neo »). Les Instructions pour récupérer les fonds virés peuvent être communiquées au moyen de la Plateforme Neo, par courriel ou par texto. Les fonds sont virés directement entre les comptes.

Vous acceptez ce qui suit et le comprenez :

- nous sommes obligés de verser le Virement Neo au destinataire d'une demande de virement, tant et aussi longtemps que nous sommes en mesure de vérifier que cette personne a bel et bien demandé ce Virement Neo, et ce, à l'aide des protocoles de sécurité mis en place;
- Neo et nous ne serons pas responsables de toute perte découlant de la mauvaise utilisation, communication ou divulgation de la réponse du protocole de sécurité de la part de l'expéditeur ou du destinataire;
- quand vous amorcez un Virement Neo, nous retirerons immédiatement le montant du virement de votre Compte et nous créditerons le compte du destinataire ou aviserons le destinataire du Virement Neo. Si le destinataire est incapable de recevoir le Virement Neo ou ne le réclame pas, les fonds seront retournés à votre Compte après 30 jours; et
- les Virements Neo ne peuvent être effectués qu'en dollars canadiens.

15. Retenue de fonds dans votre Compte

Quand vous faites un dépôt dans votre Compte par TEF ou en virant des fonds depuis un Compte externe lié, nous pouvons retenir l'intégralité ou une partie de votre dépôt jusqu'à ce que nous ayons pu vérifier que les fonds sont disponibles dans le compte de l'autre établissement financier pour couvrir le dépôt.

Bien que le dépôt soit reflété immédiatement dans le solde de votre Compte, votre capacité d'accès à la somme entière de votre dépôt sera limitée jusqu'à ce que la période de retenue des fonds ait expiré. Vous serez incapable d'effectuer des transactions à l'aide de fonds retenus. La retenue pourrait durer jusqu'à cinq Jours ouvrables et dépend de la somme et de la nature du dépôt.

Dans certaines circonstances, la période de retenue des fonds pourrait être prolongée à notre seule discrétion. Pour obtenir plus de détails à ce propos, veuillez consulter notre Politique de retenue de fonds dans la Déclaration de divulgation.

16. Accès du titulaire du Compte

Nous accepterons seulement les instructions relatives au Compte reçues de votre part. Nous ne sommes pas obligés de reconnaître l'intérêt de toute personne autre que vous en ce qui concerne le Compte. Nous ne sommes pas tenus non plus d'accorder l'accès au Compte à une autre personne. Cependant, dans certaines circonstances, nous pouvons accorder un accès à votre Compte à un tiers, tel qu'il est décrit ci-dessous.

L'accès de tiers peut être donné à la clientèle qui a besoin d'aide avec la gestion de son Compte ou qui est physiquement incapable d'accéder à son Compte. Cet accès permet à une autre personne (c.-à-d. votre représentant successoral, comme une personne qui a été nommée votre mandataire sous mandat valide ou en tant qu'exécuteur testamentaire ou liquidateur) de nous fournir des instructions relatives à votre Compte que nous mettrons en œuvre à notre tour. Pour permettre à un tiers d'accéder à votre ou vos Comptes, vous devrez nous fournir l'autorisation appropriée ou votre représentant successoral devra faire preuve de son autorité légale à agir en votre nom.

Dans l'éventualité où nous ou Neo recevriions l'ordonnance d'un tribunal nous obligeant à retenir les fonds du Compte ou à les y déposer, ou qui s'étend autrement à de tels fonds ou qui se rapporte au Compte, vous acceptez que nous puissions prendre toute mesure

que nous jugeons nécessaire pour nous conformer légalement à l'ordonnance du tribunal et, en le faisant, nous ne serons aucunement responsables envers vous.

17. Compensation, règlement et paiement

Nous pouvons mettre à disposition, par l'intermédiaire de Fournisseurs de services tiers, des services tels que le TEF ou d'autres fonctionnalités utilisées, entre autres, pour envoyer ou recevoir des paiements. Nous ne serons pas responsables si des erreurs devaient se produire durant la prestation de services de ces Fournisseurs de services tiers ni ne serons responsables de la perte, du vol, de la destruction ou du retard de la livraison de tout Instrument pendant son traitement par un autre établissement financier ou un autre tiers, ou durant sa possession par celui-ci. Si un Instrument de paiement que nous présentons à un tiers ou à un autre établissement financier en votre nom est refusé ou si l'autre établissement financier ne fournit pas de paiement, vous serez quand même responsable envers nous du montant de l'Instrument que nous avons crédité à votre Compte.

18. Fermeture de votre Compte

Vous pouvez fermer votre Compte en tout temps, et ce, sans frais. Lorsqu'un Compte est fermé, le cas échéant, nous effectuerons un dépôt final à votre Compte pour l'intérêt accumulé jusqu'à la date de fermeture. Le Compte n'accumule plus d'intérêt après la date de fermeture. Les articles présentés pour paiement après la fermeture du Compte pourraient être refusés. Vous êtes responsable des transactions que vous avez organisées, y compris celles qui arrivent après la fermeture du Compte. En fermant votre Compte, vous ne

recevrez pas les dépôts qui auraient pu se produire si vous n'aviez pas fermé votre Compte. Ceci comprend toute offre promotionnelle et pourrait comprendre les fonds retournés en raison de l'échec ou du retour d'un virement ou d'un paiement.

Dans l'éventualité où vous fermeriez votre Compte et qu'il renfermerait toujours un solde, nous pourrions vous envoyer cette somme moins les dettes ou toute autre obligation que vous nous devez, conformément à nos droits de compensation, par TEF à l'un de vos Comptes externes liés.

Nous déploierons des efforts raisonnables pour vous contacter afin d'organiser avec vous la réception du versement des fonds retournés en raison de l'échec d'une transaction. Cependant, nous nous réservons le droit de faire parvenir tous les fonds retournés à la Banque du Canada, conformément aux lois applicables, et ce, en dépit de nos efforts raisonnables pour vous contacter.

La fermeture de votre Compte ne vous libère pas de toute obligation envers nous et vous demeurerez responsable des Instruments déposés au Compte ou retirés de celui-ci et des sommes impayées ou non compensées.

19. Suspension ou résiliation du Compte ou des Services

Vous reconnaissez que nous sommes autorisés, à notre seule discrétion, à suspendre ou à résilier votre Compte ou l'accès à votre Compte sans vous en aviser (à moins que vous ne résidiez au Québec). Dans l'éventualité où votre Compte serait suspendu ou résilié ou que votre Accès au Compte serait suspendu ou résilié, nous

vous en aviserions par écrit à l'adresse courriel que nous avons dans les dossiers relatifs à votre Compte.

Dans les situations où nous avons fermé votre Compte, tout solde restant dans votre Compte vous sera versé moins toute dette ou autre obligation que vous nous devez, conformément à nos droits de compensation énoncés. Nous et Neo ne serons pas responsables de tout paiement refusé après la fermeture de votre Compte. Nous déploierons des efforts raisonnables pour vous contacter afin d'organiser avec vous la réception du versement des fonds retournés en raison de l'échec ou du retour d'un virement ou d'un paiement après la fermeture de votre Compte.

En cas de décès ou d'incapacité, nous serions autorisés à prendre des mesures que nous jugeons prudentes ou recommandées, en limitant notamment les transactions au Compte. Dès la réception des documents juridiques appropriés et requis à la suite de votre décès ou de votre incapacité, nous transférerons le solde de vos fonds à votre représentant successoral et fermerons votre Compte. Dans tous les cas, vous (et votre succession) demeurerez responsable de toute transaction dans le Compte. En vertu de l'Accord du Compte, votre représentant successoral aura les mêmes droits, responsabilités et obligations que vous, le titulaire du Compte, à moins que nous en décidions autrement.

Aucuns frais ne s'appliquent ou ne sont associés à la résiliation de votre Compte ou des Services.

20. Comptes dormants

Si aucune transaction n'a été effectuée dans votre Compte ou si nos tentatives de communication avec vous à propos de votre Compte ont été infructueuses, nous considérerons que votre Compte est inactif. S'il n'y a pas suffisamment de fonds dans votre Compte pour couvrir les frais que vous nous devez, nous pouvons fermer le Compte sans vous en aviser.

21. Modifications au présent Accord du Compte

Nous pouvons proposer de modifier, de manière permanente ou temporaire, toute condition du présent Accord du Compte (y compris les caractéristiques du Compte, l'admissibilité et les exigences d'ouverture d'un Compte, les règles concernant l'utilisation du Compte, les transactions et les consentements, l'intérêt, les frais, les droits de suspension et de résiliation, l'indemnisation et la limitation de la responsabilité) ou de remplacer le présent Accord du Compte par un autre accord, et ce, à tout moment. Nous vous fournirons par écrit un avis de ces changements par Communication électronique ou par tout autre moyen déterminé par nous et autorisé par la loi, et ce, au moins 30 jours avant que le changement ne soit censé entrer en vigueur. Vous avez le droit de refuser la modification en résiliant le présent Accord du Compte et en fermant votre Compte sans frais, pénalité ou indemnité de résiliation, et ce, en tout temps avant que le changement n'entre en vigueur. Vous pouvez obtenir une copie de l'Accord du Compte actuel en visitant le Site Web de Neo.

Vous reconnaissez que nous pouvons, de temps à autre, proposer des offres spéciales ou des promotions à une portion ou à l'ensemble de notre clientèle avec ou sans préavis. Vous reconnaissez que nous nous réservons le droit de modifier, de retirer, de suspendre ou de résilier de telles offres spéciales ou promotions à notre seule discrétion, et ce, sans préavis.

Vous pouvez obtenir une copie de la version actuelle du présent Accord du Compte dans l'Appli Neo, au www.neofinancial.com ou en contactant l'équipe de soutien de Neo au 1-855-636-2265.

22. Demandes de renseignements

Si vous nous demandez de la Documentation ou d'autres renseignements sur votre Compte ou sur les Services, nous vous fournirons alors des copies de la Documentation et des renseignements que nous sommes tenus de vous fournir conformément à la loi. Nous pouvons accepter votre demande de copies de documents ou de renseignements supplémentaires que nous ne sommes pas tenus de vous fournir conformément à la loi. Nous ne vous fournirons pas de copies de documents ni de renseignements lorsque la loi l'interdit. Nous pouvons vous demander de payer des frais, que nous déterminons, avant de vous fournir toute Documentation ou tout renseignement, et ce, aux taux énoncés dans la Déclaration de divulgation.

De temps à autre, nous pouvons répondre aux demandes ou aux exigences de tiers qui cherchent des documents ou d'autres renseignements relatifs à votre Compte. Vous paierez nos coûts associés si nous devons nous conformer à une ordonnance de tribunal, à un mandat, à une assignation de témoins, à une citation à comparaître, aux exigences légales ou à toute poursuite judiciaire qui exigent que nous fournissions des copies de vos renseignements ou dossiers financiers. Les coûts que nous pourrions vous facturer comprennent des frais juridiques, des frais de fournisseurs de service, des frais administratifs et des frais de copie raisonnables.

23. Conflit de conditions

Si un conflit ou une incohérence se produisait entre les conditions de l'Accord du Compte et les conditions de tout autre accord entre vous et nous, les conditions du présent Accord du Compte prévaudront et les parties devront prendre les mesures nécessaires pour rendre conformes les conditions contradictoires aux conditions de l'Accord du Compte.

24. Limitation de responsabilité

Ne s'applique pas si vous résidez au Québec. Vous comprenez que, sauf indication contraire du présent Accord du Compte, nous ne sommes responsables envers vous que des dommages ou préjudices directs provenant d'une négligence grossière, d'une fraude ou d'une inconduite volontaire de notre part découlant directement de l'exécution de nos obligations en vertu du présent Accord du Compte, et vous l'acceptez. Nous ne serons pas responsables envers vous de tout autre dommage ou préjudice direct.

Nous ne serons aucunement responsables envers vous de tout autre dommage ou préjudice, y compris les dommages ou préjudices indirects, dommages accessoires, dommages particuliers, dommages généraux, dommages-intérêts exemplaires ou immatériels, pertes de profit, pertes de revenus, pertes d'occasions d'affaires, inconvénients ou toute autre perte prévisible ou imprévisible découlant directement ou indirectement du présent Accord du Compte ou des services qui vous sont fournis, même si nous avons été avertis de la possibilité de dommages ou de préjudices, ou que nous avons été négligents. Ces limitations s'appliquent à tout acte ou toute omission de notre part, de nos sociétés ou personnes morales du même groupe, de nos mandataires ou de nos fournisseurs, que l'acte ou l'omission engendre ou non une cause fondée sur un délit, une loi ou toute autre doctrine juridique. La négligence grossière dans le présent article

désigne une conduite (que ce soit au moyen d'actions ou d'inactions, de mots ou de silence) qui : i) représente une différence marquée et flagrante par rapport à la conduite habituellement escomptée d'une personne raisonnable et prudente dans notre position, ou ii) est tellement insouciante et téméraire que cela constitue un mépris total des conséquences nuisibles, prévisibles et évitables.

Vous acceptez que Neo ait droit à la même protection contre la responsabilité et aux mêmes limitations de responsabilité que nous avons énoncées dans le présent article.

25. Indemnisation

Vous, vos héritiers et vos représentants successoraux nous indemnisez et nous dégagez ainsi que chacun de nos administrateurs, dirigeants, responsables, mandataires et employés de toute responsabilité de quelque nature que ce soit (y compris toutes les dépenses contractées de manière raisonnable dans la défense correspondante) que l'un de nous pourrait assumer en tout temps ou qui pourrait être portée contre nous par toute personne, autorité réglementaire ou autorité gouvernementale et qui pourrait découler du présent Accord du Compte ou s'y rattacher de quelque manière que ce soit. Si nous avons le droit de le faire et formulons une réclamation conformément à cette indemnisation, nous pouvons payer la réclamation à partir de votre Compte. S'il n'y a pas suffisamment de fonds dans votre Compte, vous acceptez de payer vous-même le montant de la réclamation et nous pouvons appliquer les fonds que nous détenons pour vous dans un autre compte que vous détenez avec nous ou une société ou personne morale du même groupe, à l'exception des régimes enregistrés d'épargne-retraite ou des fonds enregistrés de revenu de retraite, pour éliminer ou réduire une telle réclamation.

Vous acceptez d'accorder à Neo les mêmes droits d'indemnisation énoncés dans le présent article.

26. Responsabilité contre la falsification

En plus de ce qui est susmentionné, vous reconnaissez que nous ne serons en aucun cas responsables envers vous de toute perte, même si nous en sommes informés pendant la période exigée en vertu du présent Accord du Compte (sous « Enregistrement des transactions du Compte en ligne »), découlant :

- d'un endossement contrefait ou non autorisé, d'une usurpation d'identité ou de toute altération essentielle d'un Instrument; ou
- des Instructions que nous suivons, à moins que vous n'ayez établi à notre satisfaction que vous n'êtes pas responsable de la transaction litigieuse et que vous ayez pris toutes les mesures raisonnables pour prévenir une falsification ou une usurpation d'identité et que la perte entraînée, malgré ces mesures, était inévitable.

Vous acceptez de coopérer entièrement avec nous si une enquête devait se produire, y compris toute enquête policière. Toute responsabilité que nous avons acceptée sera limitée à un maximum de responsabilité équivalant au montant de la transaction litigieuse et aux règles établies par Paiements Canada en vigueur au moment applicable à la falsification ou à l'altération essentielle, y compris une limitation de 90 jours sur les litiges découlant d'une altération essentielle.

27. Recouvrement des coûts et des frais juridiques

Ne s'applique pas si vous résidez au Québec. Vous paierez à nous et à Neo les frais engagés pour recouvrer les sommes dues à nous et à Neo. Ces coûts comprennent les frais juridiques sur la base procureur-client ainsi que des honoraires d'avocat raisonnables exigés par notre service juridique.

28. Signification de documents

Vous devez nous signifier les avis, exigences ou documents juridiques à l'adresse suivante :

Peoples Bank of Canada
888, rue Dunsmuir, bureau 1400
Vancouver (Colombie-Britannique) V6C 3K4

29. Dossiers contraignants pour vous

En l'absence de preuve contraire, nos dossiers sont définitifs et contraignants à tous égards et ils seront admissibles dans toute poursuite judiciaire, administrative ou autre, comme s'il s'agissait de documents écrits originaux. Nos dossiers constitueront une preuve concluante des renseignements compris dans de tels dossiers, y compris les renseignements se rapportant aux transactions dans vos Comptes, les instructions ou les avis communiqués par vous ou nous, votre utilisation des services et le contenu de toute enveloppe que vous nous avez envoyée par la poste.

30. Attribution du présent Accord du Compte

Le présent Accord du Compte est contraignant pour nous, nos ayants cause ou ayants droit et nos cessionnaires. Nous pouvons céder votre

Compte, vos services et le présent Accord du Compte à toute personne sans votre consentement. Le présent Accord du Compte est également contraignant pour vous et vos ayants droit ou ayants cause, cessionnaires et procureurs autorisés et pour vos héritiers et représentants successoraux, y compris vos exécuteurs testamentaires ou liquidateurs et vos administrateurs de succession.

31. Consignations au tribunal

Si un litige ou toute autre incertitude à propos de qui a droit à l'argent dans un Compte, de qui est en mesure de fournir les instructions à propos d'un Compte (notamment en raison de votre incapacité présumée ou réelle ou de toute rupture de mariage ou d'union de fait) ou de qui a le droit légal de faire une demande et d'accepter le paiement advenant votre décès, nous avons le droit de demander à un tribunal des directives ou de consigner au tribunal l'argent du Compte et d'être entièrement libérés. Dans tous les cas, à moins que vous ne résidiez au Québec, vous nous paierez les frais, juridiques ou autres, que nous engageons.

32. Compétence

Ne s'applique pas si vous résidez au Québec. Le présent Accord du Compte, les Services et l'exploitation du Compte seront régis et interprétés conformément à la législation de la province de la Colombie-Britannique et de la législation du Canada. Vous vous soumettez, par les présentes, à ces lois et vous y êtes lié ainsi qu'aux tribunaux de la Colombie-Britannique.

Si vous résidez au Québec, le présent Accord du Compte, les Services et l'exploitation du Compte seront régis et interprétés

conformément à la législation de la province du Québec et de la législation du Canada. Vous vous soumettez, par les présentes, à ces lois et vous y êtes lié ainsi qu'aux tribunaux du Québec.

33. Règles de Paiements Canada

En liant un Compte externe conformément au présent Accord du Compte, vous nous autorisez à traiter les demandes de TEF contre votre Compte selon les règles de Paiements Canada.

Vous acceptez de nous informer de toute modification aux renseignements de votre Compte externe lié avant de présenter une demande de TEF. Plus précisément, en ce qui concerne le ou les Comptes externes que vous détenez auprès de votre ou de vos autres établissements financiers pour lesquels vous nous avez accordé l'autorisation de retirer des fonds de ces comptes en nous fournissant les renseignements sur la liaison du compte.

Vous reconnaissez que votre utilisation de votre Identification électronique (Nom d'utilisateur et mot de passe) nous accorde une autorisation de traiter les débits dans votre ou vos Comptes, comme vous l'avez demandé.

34. Consentement pour la réception de documents électroniques

Les conditions suivantes s'appliquent à la réception électronique de la Documentation relative à votre Compte.

Don du consentement

Vous consentez à la réception électronique de la Documentation et d'autres renseignements au moyen de la Plateforme Neo, par courriel ou par texto/message SMS. Lorsque nous vous envoyons de la Documentation de manière électronique, nous le ferons en le rendant disponible au moyen de la Plateforme Neo après avoir vérifié votre identité électroniquement sur la Plateforme Neo. Vous êtes responsable de nous informer de toute modification à votre adresse courriel ou numéro de téléphone. La Documentation comprend :

- La Déclaration de divulgation du Compte comprise dans la Demande;
- Les notifications qui renferment des divulgations ou des documents juridiques, y compris les exigences de divulgation prescrites par la Loi sur les banques, toutes les lois et règlements provinciaux et fédéraux sur les Valeurs mobilières, la Protection des renseignements personnels et la Fiscalité et tous les Codes de conduite et Engagements publics volontaires du secteur financier;
- Les modifications liées aux taux d'intérêt, aux frais et aux autres éléments mentionnés dans la Documentation que nous vous envoyons pour les nouveaux Comptes ou d'autres produits ou services;
- Les modifications/amendements à l'Accord du Compte, aux produits ou aux services;
- Les communications à propos des conditions du présent consentement, y compris les modifications et les confirmations; et
- Toute autre confirmation ou tout autre avis ou renseignement que nous sommes tenus par la loi de vous fournir par écrit en rapport à votre Compte.

Entrée en vigueur du consentement

Le présent consentement s'applique à votre Compte et prendra effet dès le moment où vous ouvrirez votre Compte.

Période de rétention

Votre historique de transactions est téléchargeable à partir de la Plateforme Neo. Votre historique de transactions est disponible pendant sept ans après la fin de la période à laquelle ces années correspondent en communiquant avec l'équipe de soutien de Neo au www.neofinancial.com ou en composant le 1-855-636-2265. Nous conserverons une copie de toute la Documentation qui vous est fournie tant et aussi longtemps que vous détenez un Compte avec nous et pendant une période minimale de cinq ans après la fermeture de votre Compte avec nous.

Vos obligations

Vous acceptez de passer en revue la Documentation que nous et Neo vous envoyons électroniquement moins de 30 jours après leur réception. Vous confirmez que vous avez les compétences techniques et les ressources nécessaires pour le faire. Vous reconnaissez également que les exigences techniques et de sécurité relatives à l'accès à la Plateforme Neo ou à votre courriel (ou pour consulter la Documentation elle-même) peuvent changer de temps à autre. Vous confirmez également que vous nous aviserez immédiatement de toute modification à vos coordonnées (y compris votre adresse courriel).

Annulation du consentement

Vous ne pouvez annuler votre consentement à la réception électronique de la Documentation relative à votre Compte qu'en

fermant votre Compte, ce que vous pouvez faire en tout temps. Nous nous réservons le droit de vous fournir de la Documentation sur papier si nous sommes incapables de les fournir par voie électronique, si nous avons des raisons de croire que vous n'avez pas reçu la Documentation ou si, à notre seule discrétion, nous le considérons comme étant approprié. Nous vous ferons parvenir toute copie papier à l'adresse postale la plus récente que nous avons dans les dossiers de votre Compte.

Modification aux présentes conditions de consentement électronique

Nous pouvons modifier les conditions du présent consentement de temps à autre en vous avisant de la modification au moyen de la Plateforme Neo ou en affichant un avis sur le Site Web de Neo. Vous acceptez que toute utilisation ultérieure des Services représente l'acceptation des modifications aux conditions.

35. Messages d'alerte

Nous vous enverrons des Messages d'alerte, des avis et toute autre communication par courriel, texto/message SMS ou notification poussée, y compris :

- Les alertes et les demandes de renseignements liées au vol d'identité et à d'autres activités associées à la fraude ou à la sécurité;
- Les demandes de renseignements qui peuvent être exigées dans le cadre de nos obligations relatives aux règles d'anti-blanchiment d'argent, de connaissance du client ou d'autres obligations juridiques;

- Les communications qui fournissent des renseignements sur le recouvrement de fonds;
- Les communications découlant de démarches juridiques, de causes d'action, de plaintes, de réclamations, de demandes aux tribunaux administratifs, de mises en demeure ou autre;
- Les avis de mesures prises par la société qui exigent votre attention;
- Les alertes qui vous donnent des rappels, des notifications de solde bas ou des instructions relatives à votre Compte; et
- D'autres alertes liées au Compte que vous nous demandez à partir des alertes que nous vous offrons.

Vous acceptez que le reçu de ces notifications, ces alertes et d'autres moyens de communication par courriel, texto/message SMS ou notification poussée, comme nous le déterminons, représente une partie obligatoire et intégrante de votre Compte. Veuillez vous reporter aux Conditions d'utilisation de la Plateforme Neo pour obtenir plus de renseignements sur les Messages d'alerte et les Communications électroniques. Veuillez noter que les frais standards d'opérateurs de réseau mobile pour la messagerie et la transmission de données pourraient s'appliquer.

36. Langue

This Account Agreement is available in French and the French version can be accessed by clicking on this [link](#). By applying for an Account using the English version of the application process, you confirm that:

- the French version of this Account Agreement has been provided to you, as you can access the French version of this Account Agreement through the link provided in this section;

- it is your express wish to be bound by the English version of this Account Agreement; and
- all related documents and communications made to you under this Account Agreement be provided to you in English only.

Le présent Accord du Compte est disponible en français et la version en français est disponible en cliquant sur ce [lien](#). En demandant un compte d'épargne à intérêt élevé de Neo à l'aide de la version anglaise du processus de demande, vous confirmez que :

- la version française du présent Accord du Compte vous a été remise, puisque vous pouvez y accéder par le biais du lien prévu aux présentes;
- c'est votre volonté expresse d'être lié par la version anglaise du présent Accord du Compte; et
- tout document se rattachant au présent Accord du Compte et toute communication avec vous en vertu du présent Accord du Compte vous soient fournis uniquement en anglais.

37. Plaintes et préoccupations liées au Compte

Si vous avez une plainte ou une préoccupation au sujet de votre Compte, vous pouvez contacter, comme premier recours, l'équipe de soutien de Neo par courriel à l'adresse soutien@neofinancial.com ou par téléphone au 1-855-636-2265. Nous reconnâtrons toujours votre plainte effectuée par téléphone ou par écrit. Consultez la [Politique de résolution des plaintes de Neo](#) qui se trouve au <https://www.neofinancial.com/fr-CA/legal/complaints-policy> pour apprendre comment nous résolvons les plaintes ou obtenez plus de renseignements sur le processus de plaintes en contactant l'équipe de soutien de Neo par courriel à l'adresse soutien@neofinancial.com ou par téléphone au 1-855-636-2265.

Si votre plainte n'est pas résolue dans les 14 jours, elle sera transmise au responsable des plaintes de Neo. Ou si les recommandations fournies par l'équipe de soutien de Neo ne vous satisfont pas, vous pouvez nous transmettre votre plainte en nous contactant aux coordonnées suivantes :

Peoples Bank of Canada

Service à la clientèle

888, rue Dunsmuir, bureau 1400

Vancouver (Colombie-Britannique) V6C 3K4

Sans frais : 1-833-318-7878

Vancouver : 1-778-309-4860

Courriel : complaints-officer@peoplesgroup.com

Vous trouverez notre procédure sur le traitement des plaintes sur notre site Web :

www.peoplesbank.ca/fr/a-propos/reponse-a-vos-preoccupations/.

Peoples Bank of Canada est membre de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI). L'OSBI est un service de résolution des différends impartial qui est gratuit pour la clientèle. Si votre préoccupation ne peut pas être résolue à l'aide de notre procédure interne pour le traitement des plaintes, elle peut être

examinée par l'OSBI. Vous pouvez contacter l'OSBI aux coordonnées suivantes :

OSBI

20, rue Queen Ouest

Bureau 2400

C.P. 8

Toronto (Ontario) M5H 3R3

Sans frais : 1-888-451-4519

Courriel : ombudsman@obsi.ca

Site Web :

<https://consumerportal.obsi.ca/fr-ca/public/demandes/demande-de-renseignements>

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) supervise les établissements financiers sous réglementation fédérale pour s'assurer qu'ils respectent les lois fédérales sur la protection des consommateurs. L'ACFC contribue également à l'éducation des consommateurs et surveille les codes de conduite du secteur et les engagements publics visant à protéger leurs intérêts. L'ACFC ne traite pas les plaintes relatives à la qualité des services, aux politiques d'octroi de prêts et de crédit, aux questions d'ordre contractuel ou à tout autre problème de nature générale. Si vous avez

une préoccupation concernant une violation possible d'une loi sur la protection des consommateurs, un engagement public ou un code de conduite du secteur, vous pouvez en faire part en tout temps à l'ACFC :

Agence de la consommation en matière financière du Canada

6e étage, Enterprise Building

427, avenue Laurier Ouest

Ottawa (Ontario) K1R 1B9

Sans frais (en anglais) : 1-866-461-3222

Sans frais (en français) : 1-866-461-2232

Site Web :

www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere.html

38. Notre engagement envers les codes volontaires

Apprenez-en plus au sujet de l'engagement volontaire et des codes de conduite que nous avons établis pour protéger notre clientèle et pour mieux vous servir sur le site Web de Peoples Bank of Canada.

39. Divisibilité

Si toute partie du présent Accord du Compte est considérée, pour quelque raison que ce soit, comme étant non exécutoire, la partie non

exécutoire du présent Accord du Compte n'aura aucune incidence sur le caractère exécutoire du reste de l'Accord du Compte, lequel continuera d'être pleinement en vigueur comme si le présent Accord du Compte avait été exécuté sans la partie non exécutoire.

40. Autres marques de commerce

Le contenu comme les mots ou les symboles sont des marques de commerce et représentent la propriété des parties énoncées ci-après :

- Neo Financial est une marque de commerce de Neo Financial Technologies Inc.
- Peoples Bank est une marque de commerce de Peoples Bank of Canada.
- † Virement *Interac* est une marque déposée d'Interac Corp. Utilisée sous licence.

41. Définitions dans le présent Accord du Compte

« Compte » ou « Compte Neo Épargne élevée » désignent un compte bancaire personnel numérique.

« Accord du Compte » désigne le présent Accord du Compte Neo Épargne élevée.

« Message d'alerte » désigne le message d'alerte de sécurité et d'alerte de solde bas automatisés, ainsi que tout autre message d'alerte par abonnement que nous pourrions vous envoyer de manière sécuritaire par courriel ordinaire à votre adresse courriel principale, par texto (message SMS) à votre numéro de cellulaire ou par notification poussée.

« Demande » désigne la demande en ligne que vous remplissez quand vous faites une demande d'ouverture de Compte.

« Jour ouvrable » désigne un jour autre qu'un samedi, dimanche, jour férié fédéral ou jour férié observé en Colombie-Britannique.

« Peoples Bank of Canada », « Peoples Bank », « Banque », « notre », « nous » et « nos » désignent Peoples Bank of Canada.

« Déclaration de divulgation » désigne la Déclaration de divulgation du Compte qui est exigée par la loi pour les produits de dépôt que nous vous fournissons lorsque vous ouvrez un Compte et qui se trouvent [ici](#) et sur la Plateforme Neo. La Déclaration de divulgation affiche les frais et les limites de transactions qui s'appliquent à votre Compte.

« Documentation » désigne les documents sur les intérêts, les frais, la confidentialité et/ou les documents de divulgation que vous recevez de manière électronique de notre part lorsque vous ouvrez votre Compte, y compris les documents énoncés ci-après dans le premier article sous « Consentement pour la réception de documents électroniques » dans le présent Accord du Compte et tout document ou avis qui pourrait vous être envoyé de temps à autre.

« TEF » désigne un transfert électronique de fonds, y compris des virements entre votre ou vos Comptes et vos Comptes externes liés ou des transactions préautorisées, y compris des débits préautorisés.

« Communication électronique » désigne toute communication par courriel, texto (message SMS) ou notification poussée ou au moyen de la Plateforme Neo.

« Appareil électronique » désigne tout appareil électronique qui vous permet d'utiliser ou d'accéder aux Services (par exemple certains ordinateurs personnels, téléphones cellulaires, téléphones, téléphones intelligents, tablettes ou tout autre appareil similaire).

« Identification électronique » ou « Nom d'utilisateur » désignent votre adresse courriel (enregistrée dans votre profil au moment de la demande de compte) et sont utilisés conjointement avec votre mot de passe lors de la connexion aux Services.

« Transaction(s) électronique(s) » désigne les transactions à destination et en provenance du Compte, y compris les dépôts et les retraits, les instructions d'annulation de transaction, les virements (ce qui comprend les TEF et les dépôts directs), ainsi que toute autre transaction se rapportant au Compte que nous pourrions permettre par le biais des Services.

« Compte externe » désigne un compte de dépôt personnel que vous détenez auprès d'un autre établissement financier canadien.

« Compte(s) externe(s) lié(s) » désigne le ou les Comptes externes qui sont liés à votre Compte.

Les termes « y compris », « comprend », « comprendre » ou « notamment » désignent y compris ou notamment, selon le cas, mais sans limitation.

« Instruction » désigne une instruction que vous nous communiquez électroniquement après avoir complété l'identification et/ou l'authentification électroniques sur la Plateforme Neo ou que vous

communiquiez à l'équipe de soutien de Neo en allant au www.neofinancial.com ou en composant le 1-855-636-2265.

« Instrument » désigne le débit ou le crédit électronique ou tout autre outil de paiement qui est négociable en monnaie canadienne ou étrangère.

« Neo » désigne Neo Financial Technologies Inc., notre fournisseur de services en date du présent Accord du Compte ou tout autre fournisseur de services que nous sélectionnons à notre seule discrétion.

« Appli Neo » désigne l'application mobile, développée expressément par Neo, au moyen de laquelle vous pouvez vous connecter aux Services.

« Plateforme Neo » désigne la plateforme bancaire numérique développée par Neo, y compris l'Appli Neo et le Site Web de Neo.

« Site Web de Neo » désigne le site Web public développé et hébergé par Neo au biais duquel vous pouvez vous connecter aux Services, actuellement neofinancial.com.

« Service(s) » désigne les services fournis au moyen de la Plateforme Neo accessible à partir d'un Appareil électronique.

« Fournisseur de services tiers » désigne une partie que nous avons engagée, directement ou indirectement, pour agir en notre nom afin de fournir ou de nous aider à fournir les Services.

Les termes « vous », « votre », « vos » ou « titulaire du Compte » désignent la personne qui remplit la Demande et énoncée comme titulaire du compte conformément à nos dossiers.