CONVENTION ENTRE LE TITULAIRE DE LA CARTE AFFAIRES ET LA BANQUE AMEX DU CANADA

TABLE DES MATIÈRES

CONVENTION DU TITULAIRE

Introduction 2
Responsabilité à l'égard des opérations : règlement immédiat 2
Frais moratoires 3
Paiement 3
Opérations en devises étrangères 4
Utilisation des Cartes affaires 4
Problèmes liés aux produits et services 5
Cartes affaires perdues et volées et emploi abusif de votre compte-Carte affaires 5
Services additionnels 5
Accès aux guichets automatiques et numéro d'identification personnel 6
Utilisation de votre Carte affaires et de vos codes 6
Cartes de remplacement 7
Opérations récurrentes 7
Consentement à l'utilisation des renseignements personnels 7
Communications avec vous 8
Modifications de la présente convention, cession, renonciation et divisibilité 9
Propriété de la Carte 9
Loi applicable aux présentes 9

AUTRES RENSEIGNEMENTS IMPORTANTS

Banque Amex du Canada – Marche à suivre pour le règlement des plaintes 10
Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) 12
Engagements et codes de conduite 12
Programmes de fidélisation ou de primes 12
Avis sur la protection des renseignements personnels 13
Coordonnées des Services aux titulaires American Express[MD] 18

INTRODUCTION

Votre utilisation de la Carte affaires American Express[MD] ci-jointe sera régie par la présente convention. Ladite Carte sera appelée la « Carte affaires ».

IMPORTANT : avant de signer ou d'utiliser la Carte affaires, lisez attentivement les présentes, car en acceptant, en signant ou en utilisant la Carte affaires, vous convenez avec nous de toutes les dispositions énoncées dans les présentes et comprenez que l'utilisation de la Carte affaires est régie par les présentes. Si vous ne voulez pas être lié par les modalités de la présente convention, coupez la Carte affaires en deux et retournez-nous les morceaux. Sinon, nous supposerons que vous avez accepté les présentes.

Dans la présente convention, les mots « vous », « votre » et « vos » désignent la personne dont le nom figure sur la Carte affaires ci-jointe. Les mots « nous », « notre » et « nos » désignent la Banque Amex du Canada, C. P. 7000, succursale B, Willowdale (Ontario) M2K 2R6. Par « entreprise », on entend l'entreprise au nom de laquelle le compte est ouvert et dont la dénomination sociale figure dans la plupart des cas sur la Carte affaires, sous votre nom. « Convention de l'entreprise » s'entend de la convention conclue entre l'entreprise et nous.

La Carte affaires émise à votre nom est destinée à être utilisée en rapport avec le compte ouvert au nom de l'entreprise. Ce compte est présumé être situé à l'adresse indiquée ci-dessus. Vous ne devez pas utiliser la Carte affaires en dehors de la période de validité figurant sur celle-ci. Comme la Carte affaires vous est émise à la demande de l'entreprise, nous pouvons la révoquer au gré de cette dernière ou encore si elle ne veut pas respecter ses obligations à l'égard de la Carte affaires ou du compte-Carte ou est incapable de le faire.

RESPONSABILITÉ À L'ÉGARD DES OPÉRATIONS : RÈGLEMENT IMMÉDIAT

Les modalités de cette section varient en fonction du programme pour entreprises auquel votre employeur a adhéré dans la convention de votre société. Veuillez consulter la section Responsabilité des opérations de votre convention de titulaire, qui se trouve dans la trousse de bienvenue qui vous a été envoyée par la poste, afin d'examiner vos obligations, celles du titulaire, celles de la société et celles d'American Express. Voici les deux options de responsabilité qui peuvent s'appliquer à vous et à la société, comme énoncées dans la convention de l'entreprise :

(a) « Responsabilité limitée à l'entreprise » veut dire que la société ou l'affilié de la société concerné est entièrement responsable de toutes les opérations portées au compte, et doit régler toutes les opérations portées au compte par les titulaires de Carte directement auprès d'American Express ou de l'entité applicable d'American Express.

(b) « Responsabilité combinée » concerne les comptes approuvés pour une responsabilité combinée par American Express et les entités applicables d'American Express. La société, l'affilié de la société concerné et le titulaire de Carte applicable sont solidairement responsables de toutes les opérations effectuées par le titulaire de Carte, mais la société ou l'affilié de la société concerné n'est pas responsable des opérations : (i) qui sont reliées à des dépenses personnelles effectuées par le titulaire de Carte sans bénéfice pour la société ou l'affilié de la société concerné; ou (ii) pour lesquelles la société ou l'affilié de la société concerné a remboursé le titulaire de Carte, auquel cas le titulaire de Carte serait responsable desdites opérations.

FRAIS MORATOIRES

Si une opération n'est pas payée intégralement à la date du relevé mensuel suivant celui sur lequel elle figure pour la première fois, elle sera considérée « en souffrance ». Si une opération devient en souffrance, elle sera assujettie à des frais, appelés « frais moratoires », à l'égard du solde exigible impayé associé à cette opération en souffrance, tant que ce solde n'aura pas été payé intégralement. *Les modalités de cette section varient en fonction du programme pour entreprises auquel votre employeur a adhéré. Veuillez consulter la section Frais moratoires de votre convention de titulaire, qui se trouve dans la trousse de bienvenue qui vous a été envoyée par la poste, afin d'examiner vos obligations, celles du titulaire, celles de la société et celles d'American Express en ce qui a trait aux frais moratoires.*

Ce taux quotidien de 0,0822 % équivaudrait à un taux annuel de 30 % s'il était appliqué pendant des périodes de facturation consécutives totalisant 365 jours consécutifs. Toutefois, NOUS NE PERMETTONS PAS QUE DES OPÉRATIONS EN SOUFFRANCE DEMEURENT IMPAYÉES. Les frais moratoires ne dépasseront pas le plafond permis par la loi, et nous ne les appliquerons pas à des frais moratoires impayés.

Le tableau suivant donne des exemples de calcul des frais moratoires :

	Nombre de jours écoulés depuis que l'opération a été assujettie à des frais moratoires			
Montant de l'opération en souffrance	**30 jours**	**48 jours**	**54 jours**	**61 jours**
50 $	**1,23 $**	**1,97 $**	**2,22 $**	**2,51 $**
100 $	**2,47 $**	**3,95 $**	**4,44 $**	**5,01 $**
250 $	**6,17 $**	**9,86 $**	**11,10 $**	**12,54 $**
500 $	**12,33 $**	**19,73 $**	**22,19 $**	**25,07 $**

Si nous confions le recouvrement du compte à un tiers, vous convenez de payer tous les frais de recouvrement, notamment les honoraires d'avocat (sur une base avocat-client), et reconnaissez que ces frais constituent une dette distincte que vous avez envers nous et qu'ils seront ajoutés à votre compte dans les limites permises par la loi.

PAIEMENT

Les paiements peuvent être effectués conformément à une des méthodes indiquées sur votre relevé. Vous devez également vous conformer aux directives et aux exigences relatives aux paiements qui figurent sur votre relevé ou que nous vous transmettons autrement. Nous ne créditerons les paiements à votre compte que lorsque nous les aurons reçus. Les institutions financières ne sont pas autorisées à recevoir des paiements en notre nom. Vous devez nous payer en dollars canadiens. Si vous choisissez de payer au moyen d'un régime de paiement préautorisé, vous convenez que les modalités particulières qui vous sont communiquées lors de l'inscription s'appliqueront à la présente convention et en feront partie intégrante.

Nous ne sommes pas tenus d'accepter des paiements qui ne sont pas conformes à nos exigences. Si nous acceptons des paiements qui ne sont pas conformes à nos exigences, le paiement peut être retardé et ne sera crédité à votre compte qu'au moment de sa conversion en la forme requise. Nous pouvons porter à votre compte des frais que nous engageons et imposer d'autres frais pour la conversion du paiement, y compris une commission de conversion de devises tel qu'il est précisé dans le barème des frais ou tel que nous vous en informons autrement.

Si nous acceptons des paiements tardifs ou partiels ou un paiement qui porte une mention selon laquelle il s'agit d'un paiement intégral ou d'un règlement de différend, nous ne perdrons aucun des droits qui nous sont conférés aux termes des présentes ou de la loi, notamment le droit de recouvrer intégralement le solde exigible.

Les paiements de votre compte doivent nous parvenir séparément des paiements de tout autre compte. Si vous nous faites parvenir plusieurs paiements ensemble ou si vous n'indiquez pas clairement le compte qui doit être payé, nous pouvons créditer les paiements à un compte de notre choix.

Bien que nous puissions créditer votre compte d'un paiement, nous nous réservons le droit de renverser le paiement s'il est retourné ou refusé pour une raison quelconque.

OPÉRATIONS EN DEVISES ÉTRANGÈRES

Si l'achat que vous effectuez ou le remboursement que vous recevez n'est pas en dollars canadiens, le montant correspondant sera converti en dollars canadiens par notre partenaire AE Exposure Management Limited (AEEML). La conversion s'effectue à la date à laquelle nous traitons l'achat ou le remboursement, date qui peut différer de celle à laquelle l'achat a été effectué ou le remboursement reçu, car l'achat ou le remboursement en question peut nous avoir été présenté à une autre date. Cela signifie que le taux de change utilisé par AEEML pourrait être différent du taux en vigueur à la date à laquelle l'achat ou le remboursement a eu lieu. Le taux de change peut fluctuer considérablement. Le taux de conversion est établi par AEEML chaque jour sauf le 1er janvier et le 25 décembre (chacun un « jour de sélection de taux »).

Les achats ou remboursements effectués dans une autre monnaie que le dollar américain sont d'abord convertis en dollars américains, puis en dollars canadiens. Les achats et les remboursements effectués en dollars américains sont convertis directement en dollars canadiens. Les commissions de conversion appliquées aux opérations initiales ne sont pas restituées dans les remboursements. Les taux de conversion appliqués aux remboursements peuvent être différents des taux de conversion appliqués aux achats initiaux. De ce fait, le montant du remboursement diffère habituellement du montant de l'achat initial. Toutefois, nous ne facturons pas une commission de conversion supplémentaire pour le remboursement.

À moins qu'une loi exige un taux de change particulier ou qu'un tel taux soit appliqué en raison d'une coutume ou d'une convention locale (auquel cas AEEML veillera à se conformer à la coutume ou convention en question), les taux de conversion d'AEEML sont basés sur les taux interbancaires choisis parmi certaines sources financières usuelles le jour de sélection de taux précédant la date de traitement, taux que nous majorons d'une commission de conversion unique qui sera indiquée dans le barème des frais, ou que nous vous communiquerons autrement. Si le montant d'une opération est converti par une tierce partie avant de nous être présenté, cette conversion sera effectuée au taux choisi par cette tierce partie et pourra inclure une commission ou des frais également choisis par celle-ci. Il vous appartient de décider ou non de recourir aux services de conversion de devises d'un tiers. Avant d'effectuer l'opération, vous devriez vérifier les taux de change et les frais. Lorsqu'une opération est convertie par un tiers et nous est présentée en dollars canadiens, nous n'appliquons pas de commission de conversion de devises.

UTILISATION DES CARTES AFFAIRES

Vous convenez d'utiliser la Carte affaires à des fins professionnelles et de bonne foi, conformément aux lignes directrices de l'entreprise. Aucune autre personne ne peut utiliser la Carte affaires pour quelque raison que ce soit. Vous êtes responsable envers nous du paiement de toutes les opérations portées à la

Carte affaires qui vous a été émise, même si vous avez laissé une autre personne utiliser la Carte affaires ou le numéro de compte-Carte affaires. À moins que la convention de l'entreprise l'interdise, des limites de dépenses par type de dépenses ainsi qu'une limite de crédit peuvent être associées à la Carte affaires, à la demande de l'entreprise ou à notre discrétion. Autrement, aucune limite de dépenses ou de crédit précise préétablie par nous n'est associée à la Carte affaires. Une telle limite peut être établie ou modifiée en tout temps sans préavis à votre intention. Vous ne pouvez pas excéder toute limite associée à votre compte-Carte affaires, à moins que nous vous le permettions. Vous êtes tenu responsable des opérations même si elles excèdent une telle limite. Vous convenez de ne pas revendre ou retourner contre espèces les marchandises, billets ou services obtenus à l'aide de la Carte affaires. Vous pouvez, bien entendu, retourner un article ou un billet à l'établissement acceptant la Carte affaires pour obtenir un crédit au compte, si l'établissement le permet.

Si vous utilisez la Carte affaires pour souscrire de l'assurance, vous nous donnez la permission d'acquitter les primes en votre nom quand elles sont exigibles. Vous convenez de nous les rembourser conformément aux modalités de la présente convention. Vous devez nous informer par écrit si vous ne souhaitez plus que nous acquittions les primes en votre nom. Si votre Carte affaires est résiliée, nous cesserons d'acquitter les primes en votre nom.

Nous nous réservons le droit de refuser en tout temps l'autorisation de toute opération.

PROBLÈMES LIÉS AUX PRODUITS ET SERVICES

En cas de question, problème ou litige concernant le relevé mensuel, communiquez avec nous et nous prendrons toutes les mesures raisonnables et appropriées pour vous fournir l'information demandée ou tenter de résoudre le litige. Toutefois, à moins de disposition contraire de la loi, nous ne sommes responsables d'aucun problème relatif aux biens et aux services que vous avez obtenus avec la Carte affaires; en outre, dans l'éventualité d'un litige avec un établissement acceptant la Carte affaires, vous devez nous payer quand même et régler le problème directement avec l'établissement. Nous ne sommes pas responsables du refus d'un établissement d'accepter la Carte affaires, ni de tout autre problème que vous pourriez avoir avec cet établissement.

CARTES AFFAIRES PERDUES ET VOLÉES ET EMPLOI ABUSIF DE VOTRE COMPTE-CARTE AFFAIRES

Vous devez nous aviser immédiatement par téléphone en composant le numéro indiqué au verso de la présente convention, si :

- une Carte affaires est perdue ou volée;
- une Carte affaires de remplacement n'a pas été reçue;
- une autre personne prend connaissance d'un code; ou
- vous soupçonnez que votre compte fait l'objet d'un emploi abusif.

Si une Carte affaires que vous avez rapportée perdue ou volée est retrouvée, vous devez la détruire et attendre de recevoir la Carte affaires de remplacement.

SERVICES ADDITIONNELS

L'entreprise peut, à son gré, vous permettre d'adhérer et d'avoir recours à d'autres services, y compris d'utiliser la Carte affaires pour obtenir une avance de fonds par l'entremise de guichets automatiques (« GA »). Vous ne pouvez utiliser la Carte affaires pour obtenir de tels services à moins d'avoir reçu l'autorisation de l'entreprise et de vous être inscrit auprès de nous aux programmes appropriés. L'utilisation de votre Carte affaires à ces fins peut alors être régie par des conventions distinctes ou des directives ou d'autres dispositions ultérieures que nous pouvons vous communiquer de temps à autre.

ACCÈS AUX GUICHETS AUTOMATIQUES ET NUMÉRO D'IDENTIFICATION PERSONNEL

Sous réserve de notre autorisation, vous aurez la possibilité d'utiliser la Carte affaires aux guichets automatiques (« GA ») des institutions financières qui peuvent accepter de temps à autre la Carte affaires; vous pourrez vous procurer des avances de fonds à même le compte ou effectuer d'autres opérations. Avant d'utiliser la Carte affaires dans ces GA, vous devez vous inscrire au programme GA et obtenir auprès de nous votre numéro d'identification personnel (« NIP »). Vous convenez d'utiliser la Carte affaires et votre NIP dans les GA conformément aux conventions, directives ou autres dispositions ultérieures que nous pouvons vous communiquer de temps à autre.

UTILISATION DE VOTRE CARTE AFFAIRES ET DE VOS CODES

Pour éviter l'emploi abusif de votre compte, vous devez vous assurer de prendre les mesures suivantes :

- signer la Carte affaires dès sa réception, à l'encre;
- conserver la Carte affaires en lieu sûr en tout temps;
- vérifier régulièrement que la Carte affaires est toujours en votre possession;
- ne pas autoriser une autre personne à utiliser la Carte affaires;
- reprendre la Carte affaires après avoir effectué une opération;
- ne jamais transmettre de détails concernant votre Carte affaires, sauf lorsque vous l'utilisez conformément aux modalités de la présente convention.

Pour protéger votre NIP, les codes téléphoniques, les mots de passe en ligne et tous les autres codes utilisés pour votre compte (appelés codes), vous devez vous assurer de prendre les mesures suivantes :

- mémoriser le code;
- détruire tout document vous informant du code (le cas échéant);
- ne pas écrire le code sur la Carte affaires;
- ne pas conserver le code avec la Carte affaires ou les renseignements sur votre compte;
- ne pas divulguer le code à qui que ce soit;
- si vous choisissez un code, n'en choisissez pas un qui puisse vous être facilement associé, comme vos noms, date de naissance ou numéro de téléphone; et
- éviter qu'une autre personne voit le code lorsque vous le composez à un guichet automatique bancaire (appelé GA) ou un autre appareil électronique.

Si nous vous permettons d'utiliser le compte avec un téléphone mobile ou tout autre type d'appareil, vous ne devez pas donner accès au téléphone ou à l'appareil à qui que ce soit. Vous êtes notamment responsable de protéger l'accès par l'intermédiaire d'une authentification biométrique telle que la reconnaissance des empreintes digitales ou la reconnaissance faciale.

En ce qui a trait aux opérations non autorisées, dans la mesure où vous ou l'entreprise respectez la présente convention, y compris la section « Utilisation de votre Carte affaires et de vos codes », et n'avez pas contribué au vol, à la perte ou à l'emploi abusif de la Carte affaires, n'y avez pas pris part ni n'en avez bénéficié, vous ne serez pas tenu responsable envers nous des opérations non autorisées après que nous avons reçu votre avis et le montant maximum de votre responsabilité en cas d'utilisation non autorisée d'une Carte affaires perdue ou volée est fixé à 50 $. Toutefois, si un code de GA est utilisé pour porter une opération à votre compte, vous et l'entreprise (si vous êtes solidairement responsables des opérations) serez responsables de toutes les opérations portées

à votre compte avant que nous ayons reçu votre avis. Si vous ou l'entreprise ne respectez pas la présente convention, ou avez contribué au vol, à la perte ou à l'emploi abusif de la Carte, y avez pris part ou en avez bénéficié, vous et l'entreprise (si vous êtes solidairement responsables des opérations) serez responsables de toute opération, si par exemple, vous avez donné votre Carte affaires et (ou) vos codes à une autre personne pour qu'elle les utilise. Ces opérations ne seront pas considérées comme des opérations non autorisées ou une utilisation d'une Carte affaires d'une manière non autorisée.

Vous et l'entreprise consentez à collaborer avec nous, notamment par la remise, sur demande, d'une déclaration, d'un affidavit et (ou) d'un exemplaire du rapport de police officiel, le cas échéant. Vous et l'entreprise consentez également à ce que nous fournissions des renseignements aux autorités.

CARTES DE REMPLACEMENT

La Carte affaires sera valide jusqu'à la date d'expiration indiquée sur la Carte affaires, à moins qu'elle ne soit révoquée ou résiliée avant cette date conformément aux présentes. Vous nous autorisez à vous envoyer une Carte affaires de remplacement avant l'expiration de la Carte affaires en vigueur. [Nous porterons à votre compte les frais annuels de renouvellement.] Nous continuerons ainsi d'émettre des Cartes affaires de remplacement jusqu'à ce que l'entreprise ou vous nous demandiez de cesser de le faire.

OPÉRATIONS RÉCURRENTES

Vous pouvez autoriser un fournisseur de biens ou de services (« établissement ») à porter des opérations préapprouvées ou récurrentes à votre compte-Carte (« opérations à facturation récurrente »). Pour demander à un établissement de mettre fin à des opérations à facturation récurrente, vous devez avoir le droit de le faire en vertu de la loi ou aux termes de votre entente avec l'établissement et vous devez en informer l'établissement par écrit. En cas de litige entre l'établissement et vous quant à votre droit de faire cesser des opérations à facturation récurrente, vous devez nous payer quand même et régler le problème directement avec l'établissement.

Si une Carte de remplacement ou une nouvelle Carte (« Carte de remplacement ») vous a été émise (parce que votre Carte a été perdue, volée, endommagée ou résiliée, ou parce qu'elle a expiré ou a été changée pour une Carte différente, par exemple), selon le système utilisé et le mode de transmission des opérations par l'établissement, les opérations à facturation récurrente pourraient (mais pas toujours) être portées à votre Carte de remplacement. Nous pouvons, sans toutefois y être tenus, communiquer aux marchands les renseignements à jour sur votre compte-Carte, ce qui peut comprendre leur fournir le numéro et la date d'expiration à jour de votre Carte, leur fournir un jeton (pour améliorer la sécurité des opérations portées à votre compte) et les informer si votre compte est résilié. Les renseignements peuvent être mis à jour avant que vous ne receviez votre Carte de remplacement. Veuillez communiquer avec nous au sujet de vos choix. Vous convenez que nous avons le droit de porter des opérations à facturation récurrente à une Carte de remplacement sans préavis et vous convenez d'être responsable de ces opérations à facturation récurrente. Pour éviter l'interruption des opérations à facturation récurrente, il vous incombe de communiquer avec l'établissement et de lui fournir les renseignements à jour.

CONSENTEMENT À L'UTILISATION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Vous consentez à la collecte, à la divulgation, à l'utilisation et au traitement de renseignements à votre sujet conformément aux dispositions énoncées à la section « Avis sur la protection des renseignements personnels », qui peut être mise à votre disposition de temps à autre.

COMMUNICATIONS AVEC VOUS

Les relevés, les avis (qui comprennent les modifications apportées à la présente convention), les renseignements et les autres communications (collectivement appelés communications) vous seront transmis par écrit et expédiés par la poste ou livrés à l'adresse que nous conservons dans nos dossiers pour votre compte (sauf disposition contraire ci-après).

Nous pouvons, à notre discrétion ou à celle de votre entreprise, vous inscrire automatiquement à notre service de relevé électronique. Une fois que vous aurez été inscrit par nous ou par votre entreprise à un service de relevé électronique, nous pourrons également vous envoyer des communications par un moyen électronique plutôt que par la poste. Vous nous autorisez à vous faire parvenir des communications par tous les moyens électroniques permis par la loi, y compris les courriels, la publication de communications sur un site d'American Express (dont amex.ca/fr) ou un autre site Web de fournisseur de services tiers, la mise à disposition des communications par l'intermédiaire de liens fournis dans une déclaration ou dans tout autre avis, ou encore toute combinaison de ces moyens ou d'autres moyens. Vous acceptez par la présente que les systèmes d'information par l'intermédiaire desquels nous sommes susceptibles de vous faire parvenir de telles communications constituent les systèmes d'information à travers lesquels vous recevrez de telles communications.

Cela signifie que nous pouvons vous faire parvenir des exemplaires de relevés, des avis, des modifications apportées à la présente convention et d'autres communications par voie électronique.

Vous convenez qu'il vous incombe d'accéder à toutes les communications électroniques que nous vous fournissons et d'en conserver des copies. Les relevés et autres renseignements sur le site d'American Express seront affichés pendant au moins 60 jours. Vous acceptez de ne pas contester une communication électronique du fait qu'elle n'a pas été faite par écrit ou qu'elle n'a pas été signée. Votre consentement à ce que nous vous transmettions des communications par voie électronique demeurera en vigueur après la résiliation de la présente convention.

Toutes les communications livrées par la poste seront réputées avoir été reçues trois (3) jours ouvrables après la date de leur mise à la poste, sauf si vous les recevez avant, ou au moment de leur réception dans le cas d'une livraison en mains propres. Toutes les communications électroniques que nous vous fournissons seront réputées avoir été reçues par vous le jour où elles se retrouvent dans le système d'information destiné à recevoir les communications électroniques, même si vous n'accédez pas à la communication électronique pour quelque raison que ce soit.

La présente convention contient toutes les coordonnées à votre sujet que vous nous avez fournies ou que vous nous avez autorisés à recueillir auprès de tiers. Vous devez nous informer sans tarder de tout changement de lieu de résidence, d'adresse ou de toute autre coordonnée que vous nous avez fournie (comme votre adresse postale ou électronique et votre numéro de téléphone).

Nous ne pouvons être tenus responsables du fait qu'une communication (y compris un relevé) n'a pas été reçue si nous l'avons envoyée à l'adresse ou aux autres coordonnées associées à votre compte qui figurent dans nos dossiers. Vous devez nous informer si vous désirez qu'une adresse ou d'autres coordonnées s'appliquent à plus d'un compte.

Vous devez également nous informer des changements apportés aux autres renseignements que vous nous avez déjà fournis, notamment les renseignements donnés lors de votre demande de compte. Vous convenez également de nous fournir les renseignements supplémentaires et les documents de soutien raisonnablement demandés ou exigés par la loi.

MODIFICATIONS DE LA PRÉSENTE CONVENTION, CESSION, RENONCIATION ET DIVISIBILITÉ

Nous avons le droit de céder la présente convention et les comptes-Cartes affaires à nos sociétés affiliées ou à tout autre établissement financier à tout moment.

Nous avons également le droit de modifier la présente convention en tout temps.

Nous vous aviserons de tout changement. Nous présumerons que vous avez accepté les changements si vous conservez ou utilisez la Carte affaires après avoir reçu notre avis. Si vous refusez les modifications, vous pouvez mettre fin aux présentes en coupant la Carte affaires en deux et en nous retournant les morceaux. Vous serez toutefois encore responsable des opérations effectuées jusqu'alors.

Le fait d'omettre d'exercer ou de tarder à exercer les droits qui nous sont conférés par les présentes, ou encore de renoncer à ces droits à une occasion donnée, ne constituera pas une renonciation permanente à nos droits.

Si l'une des dispositions des présentes entre en conflit avec une loi ou un règlement en vigueur, nous présumerons avec vous que cette disposition est modifiée afin d'être conforme à la loi ou au règlement, ou elle sera éliminée s'il est impossible de la modifier; les autres obligations des parties en vertu de la présente convention modifiée seront maintenues.

PROPRIÉTÉ DE LA CARTE

Nous demeurons propriétaire de la Carte affaires et nous pouvons révoquer votre droit d'utilisation ou exiger que vous nous la retourniez en tout temps, et ce, avec ou sans motif et sans préavis. Si nous révoquons la Carte affaires sans motif, nous rembourserons à l'entreprise la partie non utilisée des frais annuels. Nous pouvons indiquer les Cartes affaires révoquées dans notre Bulletin des résiliations ou informer d'une autre façon les établissements acceptant la Carte affaires que la Carte affaires qui vous a été émise n'est plus valide.

Si vous révoquez ou si nous révoquons la Carte affaires ou qu'elle expire, ou si le compte de l'entreprise est annulé pour quelque raison que ce soit, vous devez couper la Carte affaires en deux et nous la retourner. En outre, si un établissement qui accepte la Carte affaires vous demande de lui remettre une Carte affaires révoquée, expirée ou non valide pour nous la retourner, vous êtes tenu de le faire.

Vous ne pouvez pas utiliser la Carte affaires après la date d'expiration, après qu'elle a été révoquée, après que le compte de l'entreprise a été annulé ou si la présente convention a été résiliée.

Si vous nous demandez de révoquer la Carte affaires ou le compte-Carte affaires et que vous utilisez la Carte affaires ou le compte-Carte affaires par la suite, nous pouvons considérer cette utilisation comme une demande de réactivation.

LOI APPLICABLE AUX PRÉSENTES

La présente convention est régie par les lois de l'Ontario.

AUTRES RENSEIGNEMENTS IMPORTANTS

BANQUE AMEX DU CANADA – MARCHE À SUIVRE POUR LE RÈGLEMENT DES PLAINTES

À la Banque Amex du Canada, nous nous efforçons d'offrir chaque jour la meilleure expérience client au monde; notre objectif est de nous assurer que nos produits et services sont pertinents et qu'ils répondent aux besoins de nos clients. Si vous avez une plainte à formuler, veuillez communiquer avec nous et nous traiterons celle-ci rapidement en réduisant le plus possible les délais inutiles. Nous croyons que les plaintes sont résolues plus efficacement quand la communication est claire et c'est pourquoi nous sommes déterminés à vous informer de la progression de votre dossier tout au long de ce processus.

Nous déploierons tous les efforts possibles pour régler votre plainte au premier point de contact. Toutefois, si nous ne l'avons pas fait dans les 14 jours suivant la date de réception de votre plainte, nous transmettons celle-ci automatiquement à l'équipe de règlement des plaintes en votre nom. S'il nous faut plus de 56 jours pour résoudre votre plainte ou pour clore le dossier, nous vous aviserons de votre droit de transmettre votre plainte à notre organisme externe de traitement des plaintes, l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (« OSBI »), et vous indiquerons la durée éventuelle de l'enquête si vous décidez de ne pas y transférer votre plainte. Notre marche à suivre pour le règlement des plaintes est indiquée en détail ci-dessous.

Faites-nous part de votre plainte

Nos spécialistes du Service à la clientèle sont à votre service. Ils ouvriront un dossier de plainte et lanceront ainsi notre processus de résolution. Vous recevrez un accusé de réception ainsi qu'une copie de nos procédures de règlement des plaintes. Vous pouvez communiquer avec un de nos spécialistes du Service à la clientèle, dont les coordonnées figurent ci-dessous.

Banque Amex du Canada | Spécialistes du Service à la clientèle

Par téléphone	Veuillez composer le numéro de téléphone indiqué au dos de votre Carte ou appeler au numéro indiqué à la fin du présent guide.
En ligne	Application mobile Amex Canada Vérifiez la disponibilité au amex.ca/plaintes
Adresse postale	Voir l'adresse indiquée à la fin du présent guide. Veuillez adresser vos lettres **à l'attention du Service à la clientèle – Plaintes**.

Transmettre votre plainte à l'équipe de règlement des plaintes de la Banque Amex du Canada

Si votre plainte n'est pas réglée ou que votre dossier n'est pas fermé dans les 14 jours suivant la date à laquelle nous avons reçu votre plainte, celle-ci sera automatiquement transmise à notre équipe de règlement des plaintes. Vous pouvez également nous demander de transmettre votre plainte plus rapidement (veuillez utiliser les coordonnées indiquées ci-dessus; et si vous communiquez avec nous par la poste, veuillez adresser votre lettre à l'attention de l'équipe de règlement des plaintes de la Banque Amex du Canada). Nous vous aviserons lorsque votre plainte aura été transférée et un représentant de l'équipe de règlement des plaintes communiquera avec vous. Il pourrait fournir des éclaircissements, vous demander des renseignements supplémentaires ou solliciter votre aide pour régler le dossier. Il vous informera de l'évolution de la résolution de votre plainte et vous communiquera par écrit les conclusions de ses vérifications.

Communiquez avec l'agent principal – Plaintes de la Banque Amex du Canada

Si la réponse fournie par l'équipe de règlement des plaintes ne vous donne pas satisfaction, vous pouvez communiquer avec notre Bureau de l'agent principal – Plaintes aux coordonnées ci-dessous. L'agent principal – Plaintes examinera la réponse écrite fournie par l'équipe de règlement des plaintes et d'autres renseignements pour déterminer si la Banque a respecté ses politiques et ses procédures. L'agent principal – Plaintes vous enverra par écrit le résultat de son examen ainsi que ses recommandations.

L'agent principal – Plaintes ne fournit pas de conseils juridiques et n'examine pas les plaintes traitées par d'autres moyens, notamment celles qui ont donné lieu à un litige ou à un arbitrage. En communiquant avec l'agent principal – Plaintes, vous acceptez de ne pas lui demander de remettre des dossiers, de témoigner ou de fournir des preuves. Vous pouvez communiquer avec notre agent principal – Plaintes, dont les coordonnées figurent ci-dessous.

Banque Amex du Canada | Agent principal – Plaintes

Par téléphone	1 888 301-5312 (sans frais) 1 866 529-1344 (ATS) 1 855 683-3769 (télécopieur) 1 647 259-8770 (télécopieur de l'extérieur du Canada et des États-Unis) 1 437 836-7400 (à frais virés de l'extérieur du Canada et des États-Unis)
Adresse postale	Banque Amex du Canada C. P. 3204, succursale F Toronto (Ontario) M1W 3W7 À l'attention du Bureau de l'agent principal – Plaintes

Les avis et les délais de règlement indiqués dans la présente marche à suivre ne s'appliquent pas i) si votre plainte n'est pas liée à un produit ou à un service qui est offert, vendu ou fourni par nous ou ii) si votre plainte n'est pas liée à la manière dont un produit ou service est offert, vendu ou fourni par nous.

PORTER VOTRE PLAINTE À UN ÉCHELON SUPÉRIEUR À L'EXTÉRIEUR DE LA BANQUE AMEX DU CANADA

Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)

Si nous n'avons pas réglé votre plainte dans un délai de 56 jours ou si la solution offerte par notre agent principal – Plaintes ne vous donne pas satisfaction, vous pouvez transmettre votre plainte à notre organisme externe de résolution des plaintes, l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI), pour obtenir des renseignements supplémentaires et un examen plus approfondi de votre plainte. Vous pouvez communiquer avec l'OSBI, dont les coordonnées figurent ci-dessous.

Ombudsman des services bancaires et d'investissement

Par téléphone	1 888 451-4519 (sans frais) 1 416 287-2877 (appel local) 1 844 358-3442 (ATS) 1 888 422-2865 (télécopieur) 1 416 225-4722 (appel local)
En ligne	Site Web : obsi.ca/fr Adresse électronique : ombudsman@obsi.ca

Adresse postale Ombudsman des services bancaires et d'investissement
20, rue Queen Ouest
Bureau 2400, C. P. 8
Toronto (Ontario) M5H 3R3

AGENCE DE LA CONSOMMATION EN MATIÈRE FINANCIÈRE DU CANADA (ACFC)

L'ACFC supervise les institutions financières fédérales réglementées afin de s'assurer que celles-ci respectent les lois fédérales sur la protection des consommateurs. Elle renseigne également les consommateurs et surveille les engagements publics et les codes de conduite du secteur visant à protéger les intérêts des consommateurs. Les lois fédérales sur la protection des consommateurs peuvent avoir de nombreuses conséquences pour vous. Par exemple, les institutions financières doivent vous fournir des informations concernant leurs frais, leurs taux d'intérêt et leurs procédures de règlement des plaintes.

L'ACFC détermine si les institutions financières se conforment à la loi. Cependant, elle ne règle pas les plaintes individuelles des consommateurs. Vous pouvez communiquer avec l'ACFC, dont les coordonnées figurent ci-dessous.

Agence de la consommation en matière financière du Canada

Par téléphone 1 866 461-3222 (en anglais, sans frais)
1 866 461-2232 (en français, sans frais)
1 613 941-1436 (télécopieur)

En ligne Site Web : acfc-fcac.gc.ca
Adresse électronique : info@fcac-acfc.gc.ca

Adresse postale Agence de la consommation en matière financière du Canada
6e étage, édifice Enterprise
427, avenue Laurier Ouest
Ottawa (Ontario) K1R 1B9

Pour consulter la plus récente version de cette marche à suivre pour le règlement des plaintes, visitez le amex.ca/plaintes.

ENGAGEMENTS ET CODES DE CONDUITE

Dans nos relations avec nos clients ou toute autre personne, nous :

- ne profiterons jamais de cette personne;
- n'exercerons jamais de pressions indues pour forcer cette personne à faire quoi que ce soit, y compris à se procurer un produit ou service auprès d'un fournisseur donné, notamment pour obtenir un autre produit ou service de notre part.

Ces exigences sont prévues par la Loi sur les banques du Canada.

Pour obtenir la liste complète des engagements et des codes de conduite que respecte la Banque Amex du Canada, visitez notre site Web au amex.ca/codesdeconduite ou écrivez à la Banque Amex du Canada, à l'attention de : Engagements et codes de conduites.

PROGRAMMES DE FIDÉLISATION OU DE PRIMES

Si votre entreprise a approuvé la participation au programme Points-privilèges[MD], elle doit se conformer aux modalités qui lui sont propres (les modalités du programme Points-privilèges). Les modalités du programme Points-privilèges sont séparées et distinctes de celles de la présente convention, et s'ajoutent à celles-ci.

AVIS SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Dans cet avis, les mots « nous », « notre » et « nos » désignent la Banque Amex du Canada (« Banque Amex »), les sociétés membres de son groupe (y compris Amex Canada Inc., fournisseur de services voyages également appelé Services voyages American Express) ainsi que leurs agents et fournisseurs de services (agissant en leur nom).

« Renseignements personnels » désigne tout renseignement ayant trait à un particulier et qui permet d'identifier celui-ci (ci-après « renseignements »). « Carte affaires » désigne toute Carte affaires American Express émise à votre nom aux termes d'une convention conclue avec nous. « Entreprise » désigne l'entité juridique au nom de laquelle le compte est ouvert et dont la dénomination sociale figure, dans la plupart des cas, sur la Carte affaires American Express.

CONSENTEMENT À L'UTILISATION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Nous collectons, divulguons, utilisons et traitons des renseignements personnels pour : 1) envisager d'engager et engager, maintenir et développer notre relation avec vous dans le cadre de notre offre générale de produits et de services, notamment nous aider à comprendre les besoins actuels et à venir de nos clients ou analyser et gérer nos activités; 2) gérer les services de facturation et de comptabilité ainsi que les mesures de sécurité relativement à vos relations commerciales avec nous; 3) examiner vos opérations; 4) évaluer votre degré de solvabilité; 5) partager et échanger des rapports ou des renseignements avec des agences d'évaluation du crédit, des bureaux de crédit et (ou) toute personne, physique ou morale, avec laquelle vous entretenez ou projetez d'entretenir des relations financières et pour utiliser les bases de données de tiers (y compris les services d'immatriculation et de délivrance des licences) ou des références que vous nous avez fournies pour nous permettre d'obtenir ou de vérifier des renseignements sur votre situation financière, vos antécédents et votre identité, ou pour détecter des cas de fraude; nous pouvons vérifier votre nom, votre adresse, votre numéro de téléphone, votre adresse électronique, ainsi que d'autres renseignements; 6) agir dans les limites prévues par la loi ou nous conformer aux exigences de la loi et des organismes de réglementation; 7) promouvoir et mettre en marché des produits et services que nous offrons ou que d'autres entreprises bien établies offrent, y compris au moyen du marketing direct par la poste, par courriel, par téléphone ou par d'autres moyens de communication, à moins que l'entreprise ne fasse une demande contraire à cet effet; 8) dans le cas où la prestation de services ou d'avantages relativement à votre compte est assurée par un tiers fournisseur ou implique la participation d'un tiers fournisseur, partager ou échanger avec ce tiers fournisseur, ses agents et fournisseurs de services tout renseignement qui est raisonnablement nécessaire à la prestation des services ou des avantages, y compris, dans le cadre de programmes de fidélisation ou de primes pertinents, partager et échanger avec ces fournisseurs ou fournisseurs participants, les sociétés membres de leur groupe et leurs agents tout renseignement raisonnablement nécessaire à la prestation de tels programmes; 9) partager ou échanger avec l'entreprise, sa société mère ou les sociétés membres de son groupe ainsi que leurs agents et fournisseurs de services respectifs, y compris, à la demande de l'entreprise, traiter, regrouper et transmettre, des renseignements au tiers fournisseur de services de l'entreprise aux fins de préparation de rapports, d'analyses et d'autres services par le tiers fournisseur de services pour le compte de l'entreprise; 10) si vous participez à un programme de facturation récurrente ou automatique avec un commerce ou un fournisseur, partager ou échanger avec le commerce ou le fournisseur pertinent tout renseignement raisonnablement nécessaire à votre participation à ce programme; et 11) si vous fournissez votre numéro d'assurance sociale, utiliser ce numéro pour

comparer les renseignements des bureaux de crédit ou des agences d'évaluation du crédit afin de nous assurer que les renseignements recueillis et consignés sont exacts. Les courriels, les messages textes et les autres communications électroniques que nous vous faisons parvenir aux fins du service à la clientèle peuvent avoir trait aux alertes sur l'état du compte, au relevé, au recouvrement ou à d'autres avis. Vous convenez que nous pouvons écouter et enregistrer vos communications téléphoniques avec nous pour nous assurer de l'exactitude des renseignements fournis et de la qualité du service ainsi qu'à des fins de formation. Nous pouvons utiliser les renseignements que nous avons en dossier tant qu'ils nous sont nécessaires aux fins décrites ci-dessus, même une fois que notre relation avec vous a cessé.

Vous consentez à ce que nous collections, divulguions, utilisions et traitions les renseignements aux fins décrites ci-dessus. Vous autorisez les tiers à nous fournir des renseignements à ces fins. Si vous nous fournissez des renseignements sur une autre personne, vous confirmez que cette dernière i) a consenti à ce que nous collections, divulguions, utilisions et traitions les renseignements à ces fins dans la mesure où ils sont raisonnablement nécessaires et ii) autorise les tiers à nous fournir les renseignements à ces fins.

> **Vous pouvez refuser de donner votre consentement en vertu de la section 7) ou le retirer à tout moment dans votre compte en ligne ou en nous appelant.** Votre demande sera traitée sans tarder, mais en raison du délai nécessaire à la saisie des données, elle pourrait ne pas l'être à temps pour des promotions déjà en cours. Votre demande ne limitera pas les renseignements que nous pouvons vous transmettre quand vous communiquez avec nous.

NATURE DES RENSEIGNEMENTS COLLECTÉS

Les renseignements que nous collectons de temps à autre peuvent comprendre : 1) des renseignements permettant de vous identifier, tels vos nom, date de naissance, coordonnées, permis de conduire ou autre pièce d'identité et antécédents (par exemple, votre emploi), comme la loi l'exige; 2) des renseignements de nature financière comme vos revenus, vos actifs, votre historique de paiements et votre solvabilité; 3) des renseignements servant à la fourniture de produits et de services (par exemple, langue de correspondance, préférences particulières concernant les voyages, l'art de vivre et autres préférences); et 4) des renseignements relatifs à des transactions découlant directement ou indirectement de votre relation avec nous (selon le produit ou le service, il peut s'agir de données sur un achat, sur la façon dont vous nous payez ou sur votre utilisation de nos produits pour effectuer des paiements à d'autres).

Nous recueillons des renseignements de diverses sources, y compris directement auprès de vous dans les demandes de Carte, la correspondance ou d'autres communications, par l'intermédiaire des produits et services que vous utilisez en ligne et hors ligne, auprès d'autres personnes sous réserve de votre consentement (comme des agences d'évaluation du crédit et d'autres prêteurs), au moyen des bases de données de tiers (y compris services d'immatriculation et de délivrance de licences et de permis, services d'identification et fournisseurs de services de télécommunication), au moyen des références que vous nous avez fournies ou auprès d'autres sources autorisées.

Dans certains cas, nous ou des personnes offrant des services par notre intermédiaire pouvons demander des renseignements sur votre santé pour des services spécifiques (telles des assurances) ou des requêtes. Ce type de renseignements servira exclusivement aux fins du service spécifique ou de la requête. Nous ne demanderons pas ni n'utiliserons des renseignements sur votre santé dans le but d'évaluer une demande de crédit.

Nous vérifierons et analyserons de diverses façons les renseignements. À titre d'exemple, lorsque nous vérifions des opérations, nous utilisons des techniques exclusives qui aident à déceler un risque éventuel pour le crédit, un cas de fraude ou de blanchiment d'argent ou un financement d'activités terroristes. Cette démarche sert à vous connaître et à connaître votre utilisation habituelle de nos produits et services afin de repérer toute activité inhabituelle. Elle implique également la comparaison de renseignements avec des renseignements provenant d'autres sources, y compris nos dossiers, dans le but de déceler des liens ou des comportements suspects.

Lorsque nous faisons la promotion et commercialisons auprès de vous des produits et services que nous ou d'autres sociétés bien établies offrons (« promotions »), toutes les promotions sont soigneusement conçues dans le respect de nos exigences. Par ailleurs, nous nous assurons, dans la mesure du possible, qu'elles sont transmises aux clients les plus susceptibles d'en profiter. Pour ce faire, nous constituons des listes, pour notre usage, à partir des renseignements que vous avez fournis sur la demande de Carte, dans les sondages et d'autres communications, de l'information découlant de vos habitudes d'utilisation de nos produits qui indiquent notamment vos préférences et votre mode de vie et, enfin, de l'information de sources externes, y compris des rapports sur les consommateurs. Nous pouvons également utiliser ces renseignements et ceux de sources externes non liés au crédit pour dresser des listes à notre intention. Les listes qui servent à vous faire parvenir des promotions sont constituées dans des conditions rigoureuses dans le but d'assurer la confidentialité des renseignements de nos clients.

Nous pouvons utiliser des processus entièrement automatisés pour nous aider à prendre certaines décisions, y compris pour évaluer certains aspects qui vous concernent en vue de vous fournir nos services. Nous pouvons recourir à ces processus à différentes fins, par exemple :

- pour évaluer les risques liés à la sécurité ainsi que pour détecter et gérer les cas de fraude;
- pour traiter les demandes de Carte et de prêt;
- pour évaluer les risques de crédit, y compris pour vérifier si vous répondez aux critères d'admissibilité et si nous pouvons émettre une Carte à votre nom, vous consentir un prêt ou approuver une opération.

Ces évaluations sont basées sur des renseignements que nous obtenons en toute légalité, notamment ceux que vous nous fournissez dans votre formulaire de demande, y compris votre revenu déclaré et vos antécédents de paiement auprès de Banque Amex, ainsi que sur des renseignements que nous obtenons auprès de tiers, comme les agences d'évaluation du crédit. Nous examinons également des données numériques (comme les renseignements au sujet de votre appareil et de votre navigateur et vos habitudes d'interactions en ligne avec Banque Amex) ainsi que les particularités de vos opérations (notamment les établissements que vous fréquentez et la présence ou non de votre Carte lorsque vous faites des opérations) afin de détecter les fraudes. Ces méthodes sont testées afin d'en assurer l'efficacité et de veiller à ce qu'elles soient équitables.

Afin de vous offrir nos produits et services, nous transférerons des renseignements à l'extérieur de votre province ou territoire de résidence ou à l'extérieur du Canada (« autres emplacements »), où d'autres lois en matière de protection des données sont en vigueur, notamment aux États-Unis (où sont situés nos principaux centres de données). Peu importe où nous transférons les renseignements à votre sujet, nous les protégerons de la manière décrite dans nos avis sur la protection des renseignements personnels et conformément aux lois applicables, en ayant recours aux mesures de protection pertinentes prévues dans les contrats. Nous évaluons également si d'autres mesures techniques ou organisationnelles sont requises. Toutefois, les gouvernements, les tribunaux et les organismes

d'application de la loi ou de réglementation de ces autres emplacements peuvent avoir recours aux lois qui les régissent pour demander que des renseignements sur les clients leur soient communiqués. Pour en savoir plus sur la manière dont nous et nos fournisseurs de services (y compris ceux à l'extérieur du Canada) traitons les renseignements, veuillez communiquer avec nous aux coordonnées indiquées ci-dessous.

VOTRE DROIT DE CONSENTIR

Sauf dans les rares cas où l'utilisation des renseignements est autorisée ou exigée par la loi, nous vous expliquerons vos droits et tenterons d'obtenir votre consentement avant d'utiliser vos renseignements à quelque autre fin que ce soit. Sous réserve de restrictions juridiques et contractuelles, vous pouvez retirer en tout temps votre consentement à notre utilisation des renseignements à votre sujet en nous donnant un préavis raisonnable. Par exemple, comme il est indiqué ci-dessus, vous pouvez choisir de ne pas recevoir d'offres publicitaires ou de matériel promotionnel. Si vous refusez de donner votre consentement ou que vous le retirez et que cette décision nous empêche d'exécuter le contrat de produit ou service qui nous lie à vous, nous ne pourrons vous offrir ou continuer de vous offrir le produit ou le service. Il peut arriver que le consentement soit obligatoire et qu'il ne puisse être retiré. Par exemple, une fois que vous détenez une de nos Cartes ou un de nos autres produits de crédit, il ne vous est plus possible de retirer votre consentement relatif à la collecte et à la divulgation continues de renseignements sur votre crédit. Ce consentement est nécessaire au soutien et au maintien de l'intégrité du processus d'octroi de crédit. Parallèlement, vous ne pouvez retirer votre consentement à l'égard de questions essentielles à la gestion de nos activités, y compris la divulgation de renseignements si nous cédons nos droits à d'autres, comme dans le cas d'une vente ou du recouvrement d'une dette.

ACCÈS AU DOSSIER

Les clients ont accès aux renseignements qui sont raisonnablement accessibles et récupérables dans le cours normal de nos activités. Sur présentation d'une demande écrite, nous communiquerons aux clients les renseignements à leur sujet que nous avons en notre possession. De plus, les clients peuvent corriger les renseignements à leur sujet s'ils sont inexacts ou incomplets, ou encore demander leur suppression. Nous répondrons à leur demande et, s'ils veulent obtenir une copie des renseignements, nous les aviserons des frais exigés. Un client peut se voir refuser l'accès à certaines données ou leur suppression si elles font référence à d'autres personnes, si elles sont visées par un privilège juridique, si elles comportent des renseignements confidentiels, si elles ne peuvent être récupérées à l'aide du nom ou du numéro de compte d'un client, ou si elles ne peuvent être divulguées pour des raisons légales, ou comme autrement autorisé par les lois applicables. Lorsque nous sommes informés et qu'il a été établi que les renseignements du client figurant dans nos dossiers sont inexacts, nous les corrigeons. Pour exercer leur droit d'accéder à ses renseignements, de les corriger ou de les supprimer, les clients doivent envoyer une lettre à cet effet à la personne responsable de la protection des renseignements personnels : Chef de la protection des renseignements personnels, Amex Canada, C.P. 3204, succursale F, Toronto (Ontario) M1W 3W7. Nous répondrons à votre demande écrite dans les trente (30) jours suivant sa réception. Si nous refusons votre demande pour quelque raison que ce soit, nous vous fournirons des explications par écrit.

CODE DE PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Pour de plus amples renseignements sur nos lignes directrices et méthodes relatives à la protection de la vie privée, visitez notre site Web au americanexpress.ca/vieprivee. Notre Code de protection des renseignements personnels comprend des descriptions explicatives et des exemples qui vous aideront à comprendre la nature des renseignements que nous recueillons

et les nombreuses fins énumérées dans les présentes; et les renseignements supplémentaires sur vos droits quant au consentement.

Notre Déclaration sur la protection des renseignements personnels en ligne décrit la façon dont nous recueillons, utilisons et traitons les renseignements en ligne, y compris par l'entremise des sites Web, des applications mobiles et des autres communications et contenus en ligne.

Coordonnées des Services aux titulaires American Express[MD]

Pour obtenir des renseignements sur le compte-Carte ou des renseignements généraux, ou en cas de Carte perdue ou volée, veuillez visiter notre site Web ou nous appeler. Les heures d'ouverture peuvent varier.

Numéros de téléphone

Carte affaires American Express[MD]

Au Canada et aux États-Unis : 1 800 716-6661
À l'extérieur du Canada et des États-Unis,
à frais virés : 905 474-9329

La Carte affaires de Platine American Express[MD]

Au Canada et aux États-Unis : 1 866 755-2639
À l'extérieur du Canada et des États-Unis,
à frais virés : 905 474-1487

Adresse

Banque Amex du Canada
C. P. 3204, succursale F
Toronto (Ontario) M1W 3W7

Visitez notre site Web au amex.ca/nousjoindre pour plus d'information.

MD : utilisée par la Banque Amex du Canada en vertu d'une licence accordée par American Express.