



RÈGLEMENTS SUR L'ACCÈS AUX SERVICES BANCAIRES DE BASE

I. OUVERTURE D'UN COMPTE DE DÉPÔTS DE DÉTAIL (COMPTE) AUPRÈS D'UNE SUCCURSALE DE CITIBANK CANADA (CITIBANK)

Citibank peut refuser d'ouvrir un compte pour une personne :

1. si Citibank a des motifs raisonnables de croire que le compte de dépôts de détail sera utilisé à des fins illicites ou frauduleuses;
2. si la personne a déjà commis des actes illicites ou frauduleux en rapport avec des fournisseurs de services financiers, et si de tels actes ont été commis moins de sept ans avant le jour auquel est présentée la demande d'ouverture d'un compte de dépôts de détail;
3. si Citibank a des motifs raisonnables de croire qu'afin d'ouvrir le compte de dépôts de détail, la personne a sciemment présenté des faits importants de manière inexacte à Citibank;
4. si Citibank a des motifs raisonnables de croire qu'il est nécessaire de refuser l'ouverture du compte de dépôts de détail afin de protéger ses clients et ses employés contre tout préjudice corporel ou harcèlement ainsi que toute autre forme de violence; ou
5. si la demande est présentée à une succursale ou un point de service de Citibank où l'on offre uniquement des comptes de dépôts de détail liés à un compte d'une autre institution financière.

Conditions à satisfaire pour l'ouverture d'un compte par Citibank

1. La personne doit présenter à Citibank :
 - deux (2) pièces d'identité de la catégorie A ou B de la liste des pièces d'identité ci-jointe, dont au moins une (1) de la catégorie A; ou
 - une (1) pièce d'identité de la catégorie A de la liste des pièces d'identité, si l'identité de la personne est confirmée par un client en règle de Citibank ou par une personne jouissant d'une bonne réputation au sein de la collectivité où est située la succursale de Citibank.
2. Dans le cadre de sa demande, la personne doit communiquer verbalement ou par écrit :
 - son nom;
 - sa date de naissance;
 - son adresse, le cas échéant;
 - sa profession, le cas échéant.
3. La personne doit permettre à Citibank de vérifier si l'un ou l'autre des cas énoncés aux dispositions 1 à 4 de la partie intitulée « Citibank peut refuser d'ouvrir un compte pour une personne » s'applique à elle et de vérifier les pièces d'identité qu'elle a présentées.
4. Ces pièces d'identité doivent être des originaux valides en bon état.
5. Si le nom figurant sur l'une des pièces d'identité diffère de celui inscrit sur une autre pièce, la personne doit présenter un certificat attestant le changement de nom effectué ou une copie certifiée de ce certificat.
6. Si, en se fondant sur sa vérification de certains renseignements liés à la demande, des pièces d'identité présentées ou des cas énoncés aux dispositions 1 à 4 de la partie intitulée « Citibank peut refuser d'ouvrir un compte pour une personne », Citibank a des motifs raisonnables de croire que la personne se présente sous une fausse identité, ladite personne devra présenter à Citibank une autre preuve d'identité figurant dans la liste de la catégorie A et portant sa photographie et sa signature.

II. ENCAISSEMENT DE CERTAINS CHÈQUES DU GOUVERNEMENT DU CANADA ET D'AUTRES EFFETS

Citibank peut refuser d'encaisser des chèques ou d'autres effets :

1. s'il appert que le chèque ou l'effet a été contrefait ou modifié de quelque façon que ce soit;

2. si le chèque ou l'effet est irrecevable aux termes de la règle G8 de l'Association canadienne des paiements et de ses modifications occasionnelles; ou
3. si Citibank a des motifs raisonnables de croire que le chèque ou l'effet a été utilisé à des fins illicites ou frauduleuses.

Montant maximal prescrit

Le montant maximal d'un chèque ou d'un effet que Citibank peut encaisser en vertu de la *Loi sur les banques* est de 1 500 \$.

Conditions à satisfaire pour l'encaissement d'un chèque ou d'un autre effet de commerce par une personne

Toute personne demandant que Citibank encaisse un chèque ou un autre effet de commerce doit lui présenter :

1. deux (2) pièces d'identité de la catégorie A ou B de la liste des pièces d'identité; ou
2. une (1) pièce d'identité de la catégorie A ou B de la liste des pièces d'identité si :
 - cette pièce porte sa signature et sa photographie; ou
 - l'identité de la personne est également confirmée par un client en règle de Citibank ou par une personne jouissant d'une bonne réputation au sein de la collectivité où est située la succursale de Citibank.

III. Questions et plaintes

Si vous avez des questions ou désirez formuler une plainte, veuillez communiquer avec le Centre bancaire téléphonique CitiPhone^{MD} au

1 800 387-9292 (partout au Canada et aux États-Unis)
416 947-4100 (à Toronto)

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) est chargée de veiller à ce que toutes les institutions financières se conforment aux lois fédérales concernant les consommateurs. Elle procède à des enquêtes sur toute plainte liée à une infraction potentielle. Vous pouvez communiquer avec l'ACFC à leur bureau ou par l'entremise de leur site Web aux coordonnées suivantes :

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

Tél. : 1 866 461-2232 (français)
1 866 461-3222 (anglais)

ou

www.fcac-acfc.gc.ca

Date d'entrée en vigueur : Le 30 septembre 2003
Mise à jour : Mars 2009

Citibank et CitiPhone sont des marques déposées de Citigroup Inc.

LISTE DES PIÈCES D'IDENTITÉ

CATÉGORIE A

1. Un permis de conduire émis au Canada pouvant être utilisé à des fins d'identification en vertu d'une loi provinciale.
2. Un passeport canadien.
3. Un certificat de citoyenneté canadienne ou un certificat de naturalisation sous forme de document papier ou de carte, mais qui n'est pas un certificat commémoratif.
4. Une carte de résident permanent ou un formulaire IMM 1000, IMM 1442 ou IMM 5292 de Citoyenneté et immigration Canada.
5. Un certificat de naissance émis au Canada.
6. Une carte d'assurance sociale émise par le gouvernement du Canada.
7. Une carte Sécurité de la vieillesse émise par le gouvernement du Canada portant le numéro d'assurance sociale de la personne dont le nom est indiqué sur la carte.
8. Un certificat du statut d'Indien émis par le gouvernement du Canada.
9. Une carte d'assurance-maladie provinciale ou territoriale pouvant être utilisée à des fins d'identification en vertu d'une loi provinciale ou territoriale.
10. Un document ou une carte avec photo et signature du demandeur émis par l'une ou l'autre des autorités suivantes ou leurs successeurs :
 - Insurance Corporation of British Columbia
 - Alberta Registries
 - Saskatchewan Government Insurance
 - Department of Service Nova Scotia and Municipal Relations
 - Department of Transportation and Public Works de la province de l'Île-du-Prince-Édouard
 - Service Nouveau-Brunswick
 - Department of Government Services and Lands de la province de Terre-Neuve-et-Labrador
 - Department of Transportation des Territoires du Nord-Ouest
 - Department of Community Government and Transportation du Nunavut

CATÉGORIE B

1. Une carte d'identité d'employé avec photographie émise par un employeur bien connu au sein de la collectivité.
2. Une carte bancaire, une carte de guichet automatique ou une carte-client avec signature du demandeur émise par un membre de l'Association canadienne des paiements au nom du demandeur ou portant le nom de ce dernier.
3. Une carte de crédit avec signature du demandeur émise par un membre de l'Association canadienne des paiements au nom du demandeur ou portant le nom de ce dernier.
4. Une carte-client de l'Institut national canadien pour les aveugles (INCA) avec photographie et signature du demandeur.
5. Un passeport étranger.