



# Frais de service

POUR LES MEMBRES PARTICULIERS

En vigueur le 1<sup>er</sup> décembre 2025



 Desjardins



# Table des matières

Bienvenue chez Desjardins.....	4
Votre compte.....	5
Votre forfait transactionnel.....	7
Vos questions concernant les frais de service.....	10
Nos solutions pour faciliter la gestion de vos finances .....	13
Les frais pour les transactions à la pièce .....	15
Des informations complémentaires.....	19

# Bienvenue chez Desjardins

En choisissant Desjardins, vous optez pour une façon différente de traiter vos affaires financières.

Desjardins est la coopérative financière la plus importante en Amérique du Nord. Par son entremise, vous profitez de l'expertise de tous ses professionnels et de son vaste réseau de caisses déployé partout au Québec et en Ontario.

Que ce soit par Internet, avec les services mobiles, par téléphone, au guichet automatique ou au comptoir, vous pouvez toujours suivre vos finances de près.

Votre caisse est là pour vous ! Les professionnels qui y travaillent sauront vous conseiller efficacement et vous appuyer dans la réalisation de vos projets.



# Votre compte

## Choisissez le compte le plus avantageux pour vos opérations quotidiennes

Plusieurs types de comptes s'offrent à vous pour bien gérer vos finances personnelles. Voici les comptes les mieux adaptés à vos opérations quotidiennes. Faites le bon choix en fonction des avantages qu'ils vous procurent.

Type de compte	Compte d'opérations courantes	Compte à rendement croissant en devise américaine
Avantages	Permet d'effectuer l'ensemble de vos opérations courantes	Permet d'effectuer certaines opérations courantes*
Intérêts		✓
Admissibilité à un forfait	✓	
Gratuité des transactions courantes	Avec forfait, en maintenant le solde minimal requis et en respectant le nombre maximal de transactions incluses dans le forfait	En maintenant le solde minimal de 1 000 \$ requis pendant tout le mois

### Compte d'épargne stable<sup>1,2</sup> :

- Idéal pour accumuler de l'épargne à court terme
- Intérêts versés mensuellement
- Admissible au REER et aux autres régimes enregistrés de retraite (certaines conditions s'appliquent)

Compte d'épargne stable enregistré	Compte d'épargne stable non-enregistré
Frais de service	
Aucuns frais applicables sur les opérations courantes	Applicables sur les opérations courantes, excepté pour les virements automatiques provenant ou à destination du compte courant du même folio <b>ou</b> en cas de détention du forfait L'illimité Plus avec le compte courant auquel est lié le compte d'épargne stable

\* Pour plus d'information, visitez [desjardins.com/compte-us](http://desjardins.com/compte-us)

# **Accompagnez vos enfants dans l'apprentissage de l'épargne et la création d'habitudes financières durables**

Desjardins met à votre disposition des outils, des conseils et des services qui vous aident à accompagner votre enfant !

Vous pouvez ouvrir un premier compte pour votre enfant dès son entrée à l'école primaire ou lorsqu'il sera en âge de gérer son argent.

Dès l'âge de 5 ans	Dès l'âge de 12 ans
<ul style="list-style-type: none"><li>Par sa mission éducative, la Caisse scolaire permet aux jeunes du primaire de s'initier à la vie financière et d'apprendre entre autres la valeur de l'argent et des biens de consommation ainsi que l'importance de développer l'habitude d'épargner.</li><li>Elle offre un accompagnement aux enfants, aux parents et aux enseignants sous forme de conseils, d'outils et d'activités éducatives clés en main à faire à la maison ou à l'école.</li></ul> <p><b><a href="http://caissescolaire.com/parents">caissescolaire.com/parents</a></b></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>L'entrée au secondaire, un emploi d'été ou à temps partiel fait naître des besoins bien pratiques, comme déposer sa paie, retirer de l'argent pour ses dépenses courantes ou des activités spéciales.</li><li>Votre jeune grandit vite. Un compte et une carte de débit* dont il sera responsable lui permettront d'apprendre à bien gérer ses dollars durement gagnés !</li><li>Encouragez votre jeune à épargner pour réaliser ses projets et favorisez ainsi son autonomie financière.</li></ul> <p><b><a href="http://desjardins.com/ados">desjardins.com/ados</a></b></p>

\* Engagement obligatoire du parent/tuteur pour les moins de 14 ans

## **La garantie de vos dépôts**

### **Québec**

La Fédération et les caisses Desjardins du Québec sont des institutions de dépôts autorisées par l'Autorité des marchés financiers (AMF). Tout dépôt admissible est donc protégé par l'assurance-dépôts en fonction des limites établies, qu'il soit en dollars canadiens ou en devise étrangère. Pour plus d'information, consultez la page **Protection des dépôts** du site web de l'AMF sur [lautorite.qc.ca](http://lautorite.qc.ca).

### **Ontario**

La Caisse Desjardins Ontario Credit Union Inc. est une institution de dépôts autorisée par l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers (ARSF). Tout dépôt admissible en dollars canadiens est donc protégé par l'assurance-dépôts en fonction des limites établies. Pour plus d'information, consultez la page **Autorité ontarienne de réglementation des services financiers** du site web de l'ARSF à [fsrao.ca/fr](http://fsrao.ca/fr).

# Votre forfait transactionnel

## Faites le bon choix

À titre de membre de Desjardins, vous avez le choix entre différents modes d'accès pour effectuer vos transactions. Si une majorité de membres privilégiennent les services automatisés (AccèsD, guichet automatique), d'autres préfèrent se présenter au comptoir de la caisse.

Afin de vous permettre de réaliser vos transactions à un tarif fixe et avantageux, choisissez l'un des forfaits transactionnels de Desjardins. Retenez que votre comportement transactionnel peut changer dans le temps. N'hésitez pas à repenser vos façons de faire et à modifier votre forfait au besoin.

## Quel type d'utilisateur êtes-vous ?

Voici deux questions pour vous guider vers le forfait le mieux adapté à vos besoins :

- Combien de transactions faites-vous en moyenne par mois ?
- Conservez-vous un solde minimal mensuel dans votre compte ?

Au besoin, n'hésitez pas à communiquer avec un conseiller ou une conseillère de votre caisse. Il pourra vous proposer les moyens les plus efficaces et économiques de faire vos transactions et vous aider à choisir votre forfait.

## Les forfaits transactionnels Desjardins

Faites votre choix parmi notre gamme de forfaits en fonction de vos habitudes transactionnelles.

Forfait	L'ILLIMITÉ PLUS	L'ILLIMITÉ	L'INTERMÉDIAIRE	L'ÉCONOME
<b>Nombre de transactions mensuelles*</b>	ILLIMITÉES	ILLIMITÉES	30	12
<b>Mode d'accès : AccèsD, guichet automatique<sup>3</sup>, Carte de débit Desjardins, chèques et comptoir</b>	✓	✓	✓	✓
<b>Traites**</b>	✓			
<b>Chèques visés</b>	✓			
<b>Rabais sur la location d'un coffret de sûreté<sup>4</sup></b>	✓			
<b>Remise mensuelle des images de chèques en ligne</b>	✓			
<b>Retraits aux guichets automatiques autres que Desjardins, au Canada ou à l'étranger***</b>	✓			
<b>Transactions illimitées pour le compte d'épargne stable non-enregistré****</b>	✓			
<b>Relevé de compte en ligne</b>	✓	✓	✓	✓
<b>Relevé de compte papier<sup>5</sup></b>				✓
<b>Forfait gratuit avec un solde minimal mensuel<sup>6</sup> de</b>	5 000 \$	4 000 \$	3 000 \$	1 500 \$
<b>Frais mensuels</b>	<b>23,95 \$</b>	<b>15,95 \$</b>	<b>10,95 \$</b>	<b>3,95 \$</b>

\* Les transactions excédentaires ou les transactions non incluses dans le forfait choisi sont facturées au tarif à la pièce des transactions courantes. Pour obtenir plus d'information, veuillez vous référer à la section *Les frais pour les transactions à la pièce* du présent guide ou consulter [desjardins.com/frais-service](http://desjardins.com/frais-service).

\*\* La gratuité s'applique seulement pour l'émission de la traite (toutes devises).

\*\*\* Dans le cas de retraits effectués à des guichets automatiques autres que Desjardins affiliés aux réseaux Interac et PLUS, aucun frais de service ne seront appliqués par Desjardins. Toutefois, certains exploitants de guichets automatiques exigent des frais supplémentaires pour l'utilisation de leurs guichets. Plus d'information au [desjardins.com/frais-service](http://desjardins.com/frais-service) ou en caisse.

\*\*\*\* Compte d'épargne stable non-enregistré lié au compte courant détenu.

# Vos questions concernant les frais de service

## Est-ce que toutes mes transactions seront facturées ?

Non, vos transactions ne seront pas toutes facturées.

Les transactions et les services suivants sont gratuits en tout temps, même si vous n'avez pas de forfait transactionnel :

- Dépôt, dépôt direct et dépôt mobile
- Information sur le solde du compte
- Relevé de compte en ligne et relevé vocal des dernières transactions par AccèsD téléphone
- Relevé des opérations au guichet automatique Desjardins et par AccèsD
- Remboursement de la marge de crédit
- Virement automatique entre comptes d'un même folio

## Est-ce que j'aurai d'autres frais à payer en plus de mon forfait mensuel ?

Si vous respectez le nombre et le type de transactions incluses dans votre forfait, vous n'avez pas d'autres frais à payer pour vos transactions courantes.

Les transactions excédentaires ou les transactions non incluses dans votre forfait sont toutefois facturées au tarif à la pièce. Il en est de même pour les services complémentaires, les frais de tenue de compte et les frais de devises étrangères, entre autres.

Notez aussi que des frais supplémentaires sont facturés pour tout retrait effectué au guichet automatique<sup>3</sup> d'une autre institution financière.

Pour connaître les frais applicables à chaque type de transaction, consultez la section *Les frais pour les transactions à la pièce* à la page 14.

## **Quand dois-je changer de forfait ?**

Votre situation évolue et vos besoins changent. C'est pourquoi il est important de réévaluer régulièrement vos habitudes et la pertinence de votre forfait. Si vous changez vos façons d'effectuer vos transactions, il se peut que vous deviez aussi changer de forfait.

## **Comment choisir le forfait le plus avantageux pour moi ?**

Il vous suffit de connaître vos habitudes et votre comportement comme utilisateur de services financiers et de choisir le forfait qui correspond le mieux à vos besoins à l'aide du tableau *Les forfaits transactionnels Desjardins*, présenté aux pages 7 et 8.

Vous pouvez également choisir votre forfait ou valider votre choix à l'aide de la fonction Choisir un forfait disponible dans AccèsD Internet ou mobile.

Pour plus de détails, visitez [desjardins.com/changer-forfait](http://desjardins.com/changer-forfait).

### **Saviez-vous que votre forfait pourrait être gratuit ?**

Si vous respectez le nombre de transactions incluses dans votre forfait et si vous maintenez en tout temps dans votre compte le solde minimal associé à votre forfait, celui-ci sera sans frais mensuels !

## **Existe-t-il des offres pour les jeunes ou pour les personnes de 60 ans et plus ?**

Oui, il existe des offres conçues pour des clientèles spécifiques.

C'est le cas pour :

- les jeunes de 24 ans et moins
- les jeunes de 25 à 30 ans qui suivent une formation professionnelle, collégiale ou universitaire à temps complet dans un établissement reconnu au Canada. Une preuve d'inscription pourrait être demandée, à notre discrétion, à tout moment.
- les membres âgés de 60 ans et plus.

Si vous faites partie de la clientèle visée par l'une de ces offres, visitez **[desjardins.com/compte-courant-offres](http://desjardins.com/compte-courant-offres)** ou communiquez avec un conseiller ou une conseillère de votre caisse pour connaître les modalités applicables et confirmer votre admissibilité.



# Nos solutions pour faciliter la gestion de vos finances

## Profitez des services mobiles et en ligne de Desjardins

Sécuritaires et faciles à utiliser, nos services mobiles et en ligne facilitent la gestion de vos finances personnelles. Ils vous permettent d'effectuer vos opérations financières tout en ayant une vue directe sur vos comptes, 24 heures sur 24, et ce, peu importe l'endroit où vous vous trouvez dans le monde.

Vous pourrez effectuer une foule d'opérations en temps réel ou à une date ultérieure, notamment :

- paiement de facture, gestion de la carte de débit ou de crédit en ligne, ouverture d'un compte supplémentaire, consultation du relevé de compte mensuel, virements de fonds, etc.

Pratique, sécuritaire et écoresponsable, le **dépôt direct** vous permet de recevoir automatiquement des sommes qui vous sont dues dans votre compte.

Salaire, remboursement d'impôt, chèque de la Sécurité de la vieillesse, prestation pour enfants, prestation d'aide sociale du gouvernement du Québec ou du programme Ontario au travail du gouvernement de l'Ontario, etc.

Vous pouvez également recevoir des **alertes ou des notifications** afin de vous aider à suivre vos finances de plus près et éviter les mauvaises surprises.

Par exemple, il vous serait possible de recevoir une alerte lorsque **les fonds à votre compte courant sont insuffisants** pour faire un paiement préautorisé ou un paiement par chèque.

Les différents types d'alertes peuvent être activés à partir de votre application Services mobiles Desjardins ou d'un ordinateur.

Pour découvrir l'ensemble des services mobiles et en ligne Desjardins, visitez **desjardins.com/accesd**.

## **Utilisez les guichets automatiques<sup>7</sup> Desjardins**

Saviez-vous que Desjardins est l'institution financière qui possède le plus grand nombre de guichets automatiques au Québec et qui détient l'un des plus grands réseaux de guichets au Canada ?

Et, bonne nouvelle, si vous avez un forfait transactionnel et si vous ne dépassez pas le nombre de transactions incluses dans votre forfait, vous ne payez pas de frais supplémentaires<sup>8</sup> pour les retraits aux guichets automatiques Desjardins.

### **AccuLink<sup>MD</sup>**

**Plus de guichets pour mieux vous servir**



Plus de 1 800 guichets du réseau **AccuLink<sup>MD</sup>**, disponibles pour vos retraits<sup>8</sup>, à travers tout le Canada.



# Les frais pour les transactions à la pièce

Détails sur [desjardins.com/frais-service](http://desjardins.com/frais-service)

Les transactions courantes	Types de compte
	Compte d'opérations courantes, Compte d'épargne stable non-enregistré <sup>2</sup>
<b>Guichet automatique</b>	
Retrait, paiement d'une facture inscrite au dossier et virement	1,25 \$
Dépôt, information sur le solde des comptes, relevé des opérations et remboursement de la marge de crédit	Gratuit
Retrait dans un guichet autre que Desjardins (des frais de réseau additionnels peuvent s'appliquer)	
Réseau Interac <sup>3,†</sup> (au Canada)	
Interac <sup>†</sup>	1,50 \$
<b>AccuLink<sup>MD</sup></b>	Gratuit
Réseau Plus <sup>3,*</sup> (à l'extérieur du Canada)	Gratuit
Desjardins Bank	Gratuit
Crédit Mutuel	3,00 \$
En Amérique du Nord	
Ailleurs dans le monde	5,00 \$
<b>AccèsD (Internet, mobile ou téléphone<sup>9</sup>)</b>	
Virement et paiement d'une facture inscrite au dossier	1,25 \$
Information sur le solde des comptes, relevé de compte en ligne, relevé des opérations et remboursement de la marge de crédit	Gratuit
<b>Paiement direct (Canada, États-Unis)</b>	1,25 \$
Dépôt direct et virement automatique entre comptes d'un même folio	Gratuit
Paiement préautorisé	1,25 \$ <sup>10</sup>
Virement automatique entre comptes defolios différents d'une même caisse ou de caisses différentes	1,25 \$
Chèque	1,25 \$ <sup>10</sup>
<b>Comptoir</b>	
Encaissement, retrait et virement	1,25 \$ <sup>10</sup>
Paiement d'une facture	2,25 \$ <sup>10</sup>
Dépôt, information sur le solde des comptes, et remboursement de la marge de crédit	Gratuit

## Les frais de tenue de compte

Compte à relevé mensuel en ligne

Pour tous les types de comptes

Gratuit

Compte à relevé mensuel papier

Pour un compte courant avec le forfait transactionnel L'Économie, incluant les comptes d'épargne stable<sup>11</sup> qui y sont liés

Gratuit

Pour un compte courant sans forfait transactionnel ou avec forfait transactionnel (L'Intermédiaire, L'Illimité ou L'Illimité Plus), incluant les comptes d'épargne stable<sup>11</sup> qui y sont liés

2,25 \$/mois

## Imagerie de chèques

Relevé de compte mensuel (en ligne ou papier) avec images de chèques en ligne

2,00 \$

## Les services complémentaires

Annulation du Virement Interac<sup>MD</sup>

Avant 23 h 59 (HE) le jour de son envoi

Sans frais

Après le jour de son envoi\*

3,50 \$

Annulation de paiement d'une facture

5,00 \$

Carte de débit Desjardins

Carte supplémentaire

5,00 \$

Chèque visé (certifié)

À la demande du signataire

15,00 \$

À la demande du bénéficiaire

20,00 \$

Coffret de sûreté<sup>14</sup>

Location annuelle – Coffret de base

60,00 \$

Location annuelle – Petit coffret

90,00 \$

Location annuelle – Moyen coffret

135,00 \$

Location annuelle – Grand coffret

215,00 \$

Location annuelle – Très grand coffret

300,00 \$

Remplacement pour perte d'une clé

30,00 \$

Remplacement pour perte de deux clés

35,00 \$/heure

(min. 17,50 \$)

+ frais de serrurier

Ouverture du coffret par obligation légale

35,00 \$/heure

(min. 17,50 \$)

+ frais de serrurier

Inventaire du coffret

35,00 \$/heure

(min. 17,50 \$)

Commande de chèques personnalisés<sup>12</sup>

Coût du fournisseur

\* Les frais d'annulation sont chargés, lorsque l'annulation est décidée et exécutée par le membre qui transmet le virement Interac<sup>MD</sup>. Ainsi, un membre dont le virement Interac<sup>MD</sup> est expiré ou refusé par le destinataire, est exempté des frais d'annulation.

## Les services complémentaires (suite)

Confirmation ou information sur le solde, les frais, les intérêts, les transactions ou autres

Par écrit	35,00 \$/heure
-----------	----------------

### Contrordre de paiement («arrêt de paiement»)

Avec information complète (date, montant et nom du bénéficiaire)	
---	--

Dans AccèsD	12,00 \$
-------------	----------

Au comptoir	13,00 \$
-------------	----------

Avec information partielle	20,00 \$
----------------------------	----------

Pour une série de chèques ou de paiements préautorisés	20,00 \$
--	----------

### Encaissement de chèques de voyage

Gratuit
---------

### Fermeture de compte

Moins de 90 jours après l'ouverture	20,00 \$
-------------------------------------	----------

À la demande d'une autre institution financière	20,00 \$
---	----------

### Folio inactif

Québec	Ontario	
--------	---------	--

Après 1 an	Après 2 ans	15,00 \$
------------	-------------	----------

Après 2 ans	Après 5 ans	30,00 \$
-------------	-------------	----------

Après 3 ans	Après 9 ans	50,00 \$
-------------	-------------	----------

### Insuffisance de fonds

Chèque sans provision ou paiement préautorisé sans fonds («frais effet retourné»)**	45,00 \$
---	----------

Découvert de compte <sup>13</sup>	
-----------------------------------	--

Virement manuel par la caisse	5,00 \$
-------------------------------	---------

Taux d'intérêt annuel (calculé chaque jour sur les sommes avancées)	21 %
---	------

### Recherche de chèques ou d'autres pièces

Effectuée à la demande du membre	Gratuit
----------------------------------	---------

Effectuée à la demande d'un tiers	5,00 \$/pièce
-----------------------------------	---------------

### Tout autre travail administratif

Effectué à la demande d'un membre, d'un tiers ou au défaut d'un membre	35,00 \$/heure (min. 17,50 \$)
--	-----------------------------------

### Traite (toutes devises)

Émission	9,50 \$
----------	---------

Remboursement et photocopie	Entre 10,00 \$ et 50,00 \$
-----------------------------	----------------------------

### Régime enregistré

Retrait total ou partiel (REER, CRI, CELIAPP)	Gratuit
---	---------

Virement préautorisé (FERR, FRV)	Gratuit
----------------------------------	---------

Transfert vers une institution financière autre que Desjardins (CELI, REER, CELIAPP, FERR, CRI, FRV)	100,00 \$ <sup>12</sup>
--	-------------------------

\*\* Sur le relevé de compte, la mention «frais effet retourné» s'applique à cette transaction.

## Transactions internationales et en devises étrangères

Achat et vente de devises américaines	Gratuit
Achat et vente de devises autres qu'américaines	3,50 \$
Émission d'un chèque en dollars américains sur un compte en dollars canadiens	17,00 \$
Encaissement ou dépôt de chèques, mandats ou traites dans un compte en dollars canadiens	
Devise américaine	2,50 \$ par dépôt ou encaissement
Autres devises étrangères	15,00 \$ par dépôt ou encaissement <sup>14</sup>
Transfert de fonds <sup>15</sup>	
Expédition des fonds	
Au Canada	Entre 2,00 \$ et 15,00 \$
Vers Desjardins Bank	Entre 0,00 \$ et 7,50 \$
À l'extérieur du Canada	Entre 4,00 \$ et 15,00 \$
Réception des fonds	
Desjardins Bank	Gratuit
Autre institution	
Moins de 50,00 \$	Gratuit
Plus de 50,00 \$ <sup>16</sup>	15,00 \$



# Des informations complémentaires

## La protection des renseignements personnels

**Au Mouvement Desjardins, groupe financier coopératif, le respect de votre vie privée est précieux. C'est pourquoi nous prenons très au sérieux la protection et la confidentialité des renseignements personnels que vous nous confiez.**

Si vous souhaitez prendre connaissance de l'ensemble de notre Politique, vous pouvez la consulter à l'adresse suivante : [desjardins.com/politique-confidentialite](http://desjardins.com/politique-confidentialite).

## Protection Desjardins<sup>17</sup>

Offerte à tous nos membres, clients et clientes. Pour en apprendre plus, vous pouvez consulter : [desjardins.com/renseignements-personnels](http://desjardins.com/renseignements-personnels)

## Les retenues de fonds et le transit autorisé

La retenue de fonds est une précaution normale que prend toute institution financière pour se prémunir contre les retours de chèques. Chez Desjardins, il y a une période de retenue de fonds lorsque vous déposez un chèque au comptoir, au guichet automatique ou par Dépôt mobile et si vous effectuez un virement interinstitutions par AccèsD (Internet ou mobile).

Aux fins de vérification, la procédure s'applique à n'importe quel chèque, personnel ou non.

Le transit autorisé est un montant déterminé par la caisse afin de permettre à une personne d'encaisser des chèques sans retenue de fonds<sup>18</sup>. Ce montant est fixé à l'ouverture de votre compte et peut être réévalué en tout temps, à votre demande ou en fonction de votre situation<sup>19</sup>.

<b>Période de retenue de fonds</b>	
<b>Types</b>	<b>Nombre de jours ouvrables<sup>20</sup></b>
Chèque ou effet émis en dollars canadiens	5 jours
Effet en dollars canadiens supérieur à 2 000 \$ émis dans une autre province que celle de votre caisse	Sur les premiers 2 000 \$ : 5 jours Sur l'excédent du 2 000 \$ : 10 jours
Effet en dollars américains émis par une banque américaine	15 jours
Effet en dollars américains émis par une banque canadienne hors Québec	10 jours
Effet en dollars américains émis par une banque canadienne au Québec	7 jours
Virement provenant d'une autre institution financière (excluant le Virement Interac <sup>1</sup> )	7 jours

## Jours de traitement des opérations

Les opérations aux comptes ne sont pas nécessairement datées de la journée où elles sont effectuées.

<b>Guichet automatique Desjardins, AccèsD et paiement direct</b>	
Si l'opération est effectuée :	L'opération sera datée :
Entre le lundi et le jeudi avant 21 h 30	Du jour même
Entre le lundi et le jeudi après 21 h 30	Du lendemain
Entre le jeudi 21 h 30 et le samedi avant 18 h 30	Du vendredi
Entre le samedi après 18 h 30 et le dimanche avant minuit	Du lundi

Par exemple, une opération effectuée à un guichet automatique Desjardins le lundi à 22 h 45 sera datée du mardi.

Peu importe le jour du mois, le système informatique de Desjardins traite les opérations de la même façon. Une opération effectuée un samedi (avant 18 h 30) qui correspond au premier jour du mois sera traitée comme si elle avait été effectuée le dernier jour du mois précédent (c'est-à-dire le vendredi).

## **Notre engagement envers vous**

### **Notre priorité : votre satisfaction**

Notre engagement est de vous offrir une qualité de service à la hauteur de vos exigences. En nous faisant part de tout commentaire, suggestion ou insatisfaction, vous nous permettez d'améliorer la qualité du service qui vous est offert.

#### **1. Parlez avec un employé ou un gestionnaire**

Si vous êtes insatisfait d'un service rendu ou d'un produit vendu par Desjardins ou un de ses représentants, nous vous invitons à en parler d'abord avec un employé ou un gestionnaire de votre caisse.

#### **2. Contactez au besoin l'équipe responsable du traitement des plaintes**

Vous n'êtes pas satisfait de la réponse reçue à l'étape 1, ou vous n'avez pas obtenu de réponse en 20 jours ? L'Équipe responsable du traitement des plaintes en assurera automatiquement la prise en charge, sans aucune action requise de votre part. Sa conclusion sera rendue dans un délai maximal de 60 jours suivant le début de l'étape 1.

Le résumé de la Politique de traitement des plaintes de la clientèle du Mouvement Desjardins est accessible au **[desjardins.com/commentaires-insatisfactions](http://desjardins.com/commentaires-insatisfactions)**

#### **Équipe responsable du traitement des plaintes**

100, rue des Commandeurs  
Lévis (Québec) G6V 7N5

Téléphone : 1 888 556-7212  
Télécopieur : 418 835-2551  
**[plaintes@desjardins.com](mailto:plaintes@desjardins.com)**

<sup>MD</sup>**AccuLink** est une marque déposée appartenant à l'Association canadienne des coopératives financières (ACCF), utilisée sous licence.

<sup>†</sup> Interac et Virement Interac sont des marques déposées d'Interac Corp. utilisées sous licence.

\* Marque de commerce de Visa Int. Utilisée sous licence.

Equifax<sup>MD</sup> est une marque déposée de Equifax Canada Co. Utilisée sous licence.

TransUnion<sup>MC</sup> est une marque de commerce de TransUnion Interactive Inc.

1. Il faut détenir un compte courant pour ouvrir ce compte.
2. Les chèques et les paiements préautorisés sont des transactions qui ne peuvent être effectuées dans le compte d'épargne stable.
3. Dans le cas de retraits effectués à des guichets automatiques autres que ceux de Desjardins affiliés aux réseaux *Interac*<sup>†</sup> et *Plus*<sup>\*</sup>, des frais de 1,50 \$, 3,00 \$ ou 5,00 \$ peuvent s'appliquer en sus. De plus, certains exploitants de guichets automatiques exigent des frais supplémentaires pour l'utilisation de leurs guichets. Ceux-ci doivent en aviser les utilisateurs par un message à l'écran avant le traitement de l'opération. L'utilisateur a ainsi la possibilité d'annuler l'opération. Ces frais s'ajoutent au montant du retrait et sont versés directement à l'exploitant du guichet. Pour obtenir plus d'information, veuillez vous référer à la section *Les frais pour les transactions à la pièce* du présent guide ou consultez [desjardins.com/frais-service](http://desjardins.com/frais-service).
4. Rabais annuel de 15,00 \$ incluant les taxes.
5. Seule la détention du forfait transactionnel L'Économie amène une exemption des frais de tenue de compte de 2,25 \$ applicables à la détention d'un relevé mensuel papier.
6. Le solde minimal mensuel indiqué doit être maintenu durant tout le mois dans le compte d'opérations courantes associé pour obtenir la gratuité du forfait détenu pour ce mois.
7. Sauf le dimanche, de 2 h à 6 h, HNE.
8. Les transactions excédentaires ou les transactions non incluses dans le forfait choisi sont facturées au tarif à la pièce des transactions courantes. Pour obtenir plus d'information, consultez la section *Les frais pour les transactions à la pièce* du présent guide ou consultez [desjardins.com/frais-service](http://desjardins.com/frais-service).
9. Le virement *Interac*<sup>†</sup> et le virement entre personnes ne peuvent pas être faits par AccèsD téléphone.
10. Frais également applicables aux transactions effectuées dans un compte à rendement croissant en devise américaine.
11. Comptes d'épargne stable non enregistrés seulement.
12. Ces services sont soumis à la TPS et à la TVQ (Québec) ou à la TVH (Ontario).
13. Un découvert de compte peut notamment survenir lorsque vous faites un chèque ou un paiement préautorisé alors que les fonds suffisants ne sont pas disponibles au compte. Dans ce cas, pour permettre de réaliser le paiement que vous avez demandé, la caisse peut, sans y être obligée, accepter de vous avancer les sommes requises pour honorer le chèque ou le paiement préautorisé.
14. Des frais de 15,00 \$ sont perçus pour chaque dépôt ou encaissement de plus d'un effet (chèque, mandat ou traite), si ces effets sont libellés dans une même devise et proviennent d'un même pays.
15. Certains correspondants bancaires pourraient imposer des frais ou des frais additionnels, lesquels seront déduits à même le transfert.

16. Les frais applicables sont calculés sur le montant du transfert reçu ou, le cas échéant, sur le montant en dollars canadiens après la conversion de la devise étrangère. Le taux de conversion de la devise correspond habituellement au taux Desjardins au moment de la réception.
17. Ces renseignements constituent un résumé de la Protection Desjardins. La protection peut être modifiée en tout temps, sans préavis, de façon prospective seulement et non rétroactivement.
18. Les sommes encaissées devront être remboursées si le chèque se révèle frauduleux, non valide ou impayé. Pour obtenir plus d'information, consultez notre politique de retenue de fonds au desjardins.com/retenue-fonds.
19. Conditionnel à l'examen de votre dossier. Une analyse de vos besoins par la caisse permet d'octroyer un montant de transit autorisé et un gel de fonds au guichet automatique pour répondre à vos besoins.
20. La période de retenue est appliquée en fonction des jours de traitement des opérations dans Desjardins.



Ce document est imprimé sur du papier recyclé.



100 %