

FINANCEMENT ACCORD D CHEZ LE COMMERÇANT

Questions et réponses

Mise à jour : septembre 2020

ACCORD D CHEZ LE COMMERÇANT

- À PROPOS DES DÉCISIONS PRISES PAR DESJARDINS
- À PROPOS DES COMMERÇANTS
- À PROPOS DES CONSOMMATEURS (MEMBRES ET CLIENTS)

FINANCEMENT ACCORD D CHEZ LE COMMERÇANT

Questions et réponses

Mise à jour : Septembre 2020

À PROPOS DES DÉCISIONS PRISES PAR DESJARDINS

Pourquoi le Mouvement Desjardins cesse-t-il les activités du financement Accord D chez le commerçant ?

- De nombreux travaux d'analyse nous ont permis de conclure que le financement Accord D chez le commerçant n'est plus en lien avec nos ambitions stratégiques, particulièrement, au chapitre de l'expérience que nous voulons faire vivre à nos membres et clients.
- Desjardins souhaite également optimiser son rôle-conseil auprès de nos membres en matière de crédit à la consommation, ce que l'approche d'Accord D chez le commerçant ne permet pas.
- Desjardins choisit donc une approche directe afin d'accompagner ses membres et clients dans l'évaluation de leurs besoins et de leurs capacités financières, un choix qui n'est pas étranger à la mission d'éducation financière du Mouvement.
- Desjardins a prévu de cesser progressivement les activités liées au financement Accord D chez le commerçant au cours des prochaines années. La cessation de ces activités débutera le 1er mai 2020.

Qu'arrive-t-il avec le financement Accord D à la caisse?

- Cette décision ne touche pas Accord D à la caisse qui poursuit ses activités normalement. Le financement Accord D à la caisse reste offert en direct au comptoir ainsi que par AccèsD téléphone, Internet et mobile.

Qu'arrive-t-il à AgriCarte (les détenteurs et les marchands) ?

• AgriCarte est l'un des outils de financement au point de vente faisant partie des activités liées au financement Accord D chez le commerçant. L'annonce de la cessation progressive des activités liées au financement Accord D chez le commerçant cible donc AgriCarte également. Il est important de retenir que nous honorerons l'ensemble de nos engagements contractuels, autant avec les commerçants qu'avec les détenteurs de cartes. La carte AgriCarte et son programme de points seront fermés le 1^{er} janvier 2021. Les détenteurs seront informés via leur relevé de compte d'octobre et les commerçants participants seront avisés en septembre.

Qu'arrive-t-il aux cartes privées et associatives (les détenteurs et les marchands)?

- Les cartes privées et associatives font partie des activités liées au financement Accord D chez le commerçant. L'annonce de la cessation progressive des activités liées au financement Accord D chez le commerçant cible donc la gamme de cartes privées et associatives de Desjardins. Il est important de retenir que nous honorerons l'ensemble de nos engagements contractuels, autant avec les commerçants qu'avec les détenteurs de cartes.

À PROPOS DES COMMERÇANTS

Comment allons-nous accompagner nos commerçants dans le cadre de la cessation des activités du financement Accord D chez le commerçant ?

- Le retrait du service pour les commerçants débutera le 1er mai 2020 et se terminera, à la fin de 2023. Certaines activités se poursuivront au-delà de cette période afin d'honorer l'ensemble des prêts de nos membres-clients.
- Desjardins respectera l'ensemble de ses engagements contractuels avec ses commerçants et clients et assurera la continuité des affaires du service Accord D chez le commerçant.
- Dans le but d'accompagner nos commerçants dans la gestion de ce changement, nous avons mis à leur disposition une boîte à outils, incluant notamment une foire aux questions et un recueil de trucs et astuces leur permettant d'assurer adéquatement la continuité de leurs affaires et d'entamer leur réflexion stratégique.

Est-ce que les commerçants pourront tout de même effectuer leurs transactions Accord D même si Global Payments est le nouveau partenaire de Desjardins pour ses solutions de paiements électroniques ?

- Oui, tous les commerçants qui utilisent le financement Accord D pourront effectuer leurs transactions au moyen des solutions de paiement de Global Payments, et ce, jusqu'à la date de fin de leur entente.

Est-ce que le commerçant doit conserver les demandes de financement au point de vente et les bordereaux de transaction à la suite de la fermeture de son service Accord D ?

- Selon la *Convention de service de financement Accord D Desjardins*, le commerçant a l'obligation d'archiver les documents originaux des demandes de financement au point de vente et les bordereaux de transaction pour une période de sept (7) ans. Cette obligation demeure applicable à la suite du retrait de son service de financement Accord D Desjardins, puisque les documents archivés concernent des transactions qui ont eu lieu avant la résiliation ou l'échéance de la *Convention*.

Est-ce que le commerçant peut continuer d'utiliser Accord D dans ses publicités ?

- Oui, le commerçant peut continuer d'utiliser Accord D, jusqu'à la cessation du service pour celui-ci, dans ses publicités selon les normes en vigueur. Pour les consulter, rendez-vous au desjardins.com/pubaccord. Rappelons également les obligations du commerçant en matière de publicité : celles-ci sont énoncées, entre autres, dans le *Guide d'utilisation du Financement Accord D Desjardins* et dans la *Convention de Service de Financement Accord D*. Parmi ces obligations, il est de la responsabilité du commerçant de soumettre préalablement à Desjardins, toutes publicités relatives à Accord D pour approbation.

Est-ce que l'offre de financement sera modifiée ? Ex : tarification/taux d'escompte, taux d'intérêt client, plans disponibles : FPR, FRE, combo, etc.

- Aucune modification à l'offre de financement n'est prévue en lien avec la cessation des activités Accord D chez le commerçant. Il est toutefois possible que l'offre évolue au cours des prochains mois selon l'évolution du marché. Tout changement à l'offre de financement sera annoncé au préalable et respectera l'ensemble de nos engagements contractuels.

Quels sont les conséquences de la fin du service de financement Accord D pour les entreprises touchées ?

- Nous assurerons la continuité du service de financement Accord D jusqu'au 1er mai 2020, date à laquelle nous entamerons la cessation progressive des commerçants. Nous honorerons l'ensemble de nos engagements contractuels. Nous nous attendons également à ce que nos commerçants respectent leurs obligations contractuelles.
- Nous comprenons que la situation actuelle a des répercussions sur les entreprises touchées. Desjardins fera le maximum pour les accompagner dans cet important changement. Notre relation d'affaires a toujours été empreinte de respect et de confiance, et nous souhaitons que cela demeure intact. Une série de mesures et d'outils ont été mis en place pour accompagner étroitement les commerçants dans ce processus et dans la gestion de ce changement.
- Pour prendre connaissance de tout le matériel à la disposition des commerçants rendez-vous au desjardins.com/outilscommercants.

Quelle est la date de la fin du service de financement Accord D pour un commerçant ?

- Le commerçant recevra un avis postal comprenant la date de fin de service au minimum 60 jours avant cette-dernière.
- La date de fin du service de financement Accord D pour un commerçant dépend de ses engagements contractuels. Ce dernier recevra un avis ultérieurement le confirmant.

- Nous assurerons la continuité du service de financement Accord D jusqu'au 1er mai 2020, date à laquelle nous entamerons la cessation progressive des commerçants.

À PROPOS DES CONSOMMATEURS (MEMBRES ET CLIENTS)

Est-ce que le consommateur aura accès à un mode de financement similaire ?

- Desjardins a déjà une gamme de produits de financement à la consommation complète pour desservir l'ensemble des besoins de financement de ses membres. Celle-ci regroupe notamment les prêts, les marges de crédit et le financement Accord D à la caisse qui est offert en direct au comptoir ainsi que par AccèsD téléphone, Internet et mobile.
- À noter que Desjardins travaille constamment à l'amélioration de ses produits de financement afin de toujours mieux répondre aux besoins de ses membres.

Pour le consommateur, que se passe-t-il si ce dernier a un financement en cours ?

- Rien ne change, car Desjardins respectera toujours les termes initiaux du financement, peu importe la durée du prêt. Conséquemment, le consommateur devra lui aussi respecter ses engagements et s'acquitter normalement de ses obligations financières.

Est-ce que le consommateur devra payer la balance de son financement ?

- Desjardins respectera toujours les termes initiaux du financement, peu importe la durée du prêt. Conséquemment, le consommateur devra lui aussi respecter ses engagements et s'acquitter normalement de ses obligations financières.

Est-ce que le consommateur doit se déplacer au magasin ou à sa caisse pour régulariser sa situation ?

- Non, le consommateur doit poursuivre le remboursement de son prêt selon le mode de paiement qu'il avait initialement choisi.

Est-ce que le consommateur doit transférer son prêt/financement vers une autre institution financière ?

- Non, le consommateur n'a aucune obligation de transférer son prêt vers une autre institution financière et doit simplement poursuivre le remboursement de celui-ci normalement. À noter que le consommateur peut toutefois en effectuer le remboursement complet à n'importe quel moment, et ce, sans pénalité.

Est-ce que le consommateur devra changer d'institution financière ?

- Non, car Desjardins respectera toujours les termes initiaux du financement, peu importe la durée du prêt. Conséquemment, le consommateur devra lui aussi respecter ses engagements et s'acquitter normalement de ses obligations financières.