

# VOTRE COMPTE VOTRE FORFAIT

GUIDE SUR LES FRAIS DE SERVICE COURANTS  
POUR LES MEMBRES PARTICULIERS

En vigueur le 1<sup>er</sup> juillet 2017



Desjardins





# TABLE DES MATIÈRES

BIENVENUE CHEZ DESJARDINS! .....	2
VOTRE COMPTE D'OPÉRATIONS.....	3
VOTRE FORFAIT TRANSACTIONNEL.....	5
VOS QUESTIONS CONCERNANT LES FRAIS DE SERVICE .....	8
NOS ASTUCES POUR FACILITER LA GESTION DE VOS FINANCES.....	11
LES FRAIS POUR LES TRANSACTIONS À LA PIÈCE .....	15
DES INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES .....	20

# BIENVENUE CHEZ DESJARDINS !

En choisissant Desjardins, vous optez pour une façon différente de traiter vos affaires financières. Vous choisissez la coopération!

Le Mouvement Desjardins est le groupe financier coopératif le plus important au Canada. Par l'entremise de votre caisse Desjardins, vous profitez de l'expertise de tous les professionnels du Mouvement et de son vaste réseau de caisses déployé partout au Québec et en Ontario.

Desjardins vous offre aussi une plus grande accessibilité aux services financiers grâce à sa gamme variée de modes d'accès. 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, ou simplement vous présenter les services les mieux adaptés à vos besoins. À vous de profiter de leur expertise!



# VOTRE COMPTE D'OPÉRATIONS

## 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'épargne avec opérations	Compte d'épargne stable <sup>1,2</sup>	Compte à haut rendement	Compte à rendement croissant en devise américaine
Avantages	Permet d'effectuer l'ensemble de vos opérations courantes	Est admissible au REER et aux autres régimes de retraite	Permet d'effectuer vos opérations courantes et d'obtenir un rendement supérieur	Permet d'effectuer certaines opérations courantes  Sert à accumuler des sommes en devise américaine  Idéal pour économiser sur les frais d'opérations de change
Émission de chèques	✓		✓	✓
Intérêts		✓	✓	✓
Admissibilité à un forfait	✓			
Gratuité des frais de service	Pour les moins de 18 ans détenteur d'un compte Profit Jeunesse  Avec adhésion à un forfait et en maintenant le solde minimal mensuel requis		En maintenant un solde minimal mensuel de 25000\$	En maintenant un solde minimal mensuel <sup>3</sup> de 1000\$

## **ACCOMPAGNEZ VOS ENFANTS DANS L'APPRENTISSAGE DE L'ÉPARGNE ET DE L'AUTONOMIE FINANCIÈRE**

La caisse scolaire et la caisse étudiante sont des programmes personnalisés d'apprentissage à l'épargne. Elles permettent à votre enfant d'apprendre la valeur de l'argent. Ces programmes s'adressent aux enfants qui fréquentent une des écoles primaires ou secondaires participantes.

Caisse scolaire	Caisse étudiante
Destinée aux enfants de 6 à 11 ans	Destinée aux jeunes de 12 à 17 ans
Permet d'acquérir des notions d'économie et de coopération, tout en développant des habitudes d'épargne	Formule originale (minicaisse gérée par des étudiants bénévoles) qui permet d'approfondir par la pratique les notions d'épargne, d'économie, d'administration et de coopération
Aucuns frais de service	Aucuns frais de service

## **LA GARANTIE DE VOS DÉPÔTS**

### **Québec:**

Les caisses Desjardins du Québec sont inscrites auprès de l'Autorité des marchés financiers en vertu de la *Loi sur l'assurance-dépôts*. Pour en savoir plus, consultez le site de l'Autorité des marchés financiers.

### **Ontario:**

Dépôts assurés par la Société ontarienne d'assurance-dépôts (SOAD). Pour de plus amples renseignements sur l'assurance-dépôts, veuillez demander une brochure à la caisse populaire, appeler la SOAD au 1 800 268-6653 ou visiter le site Web [www.soad.com](http://www.soad.com).

# VOTRE FORFAIT TRANSACTIONNEL

## FAITES LE BON CHOIX

À titre de membre chez Desjardins, vous avez le choix entre différents modes d'accès pour effectuer vos transactions. Si une majorité de membres privilégient 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. Le cas échéant, n'hésitez pas à repenser vos façons de faire et à modifier votre forfait au besoin.

## QUEL TYPE D'UTILISATEUR ÊTES-VOUS ?

Voici quelques questions qui vous guideront vers le forfait le mieux adapté à votre profil d'utilisateur et qui pourra répondre efficacement à vos besoins.

- Combien de transactions faites-vous en moyenne par mois?
- Êtes-vous davantage un utilisateur des services automatisés (AccèsD, guichet automatique) ou préférez-vous vous présenter en personne au comptoir de votre caisse?
- Conservez-vous un solde minimal mensuel dans votre compte?

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



AVANTAGE EXCLUSIF AUX MEMBRES

## AVEZ-VOUS LE FORFAIT LE PLUS AVANTAGEUX ?

Pour le savoir, utilisez la fonction Choisir un forfait dans AccèsD (Internet ou mobile).

[desjardins.com/ChoisirForfait](http://desjardins.com/ChoisirForfait)

## LES FORFAITS TRANSACTIONNELS DESJARDINS

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

Forfait	Le Profitable Plus
<b>Nombre de transactions mensuelles</b>	<b>ILLIMITÉES</b>
<b>Mode d'accès</b>	<b>AccèsD, guichet automatique<sup>5</sup>, carte d'accès et chèques</b>
	<b>Comptoir</b>
<b>Traites et mandats</b>	<b>✓</b>
<b>Chèques personnalisés<sup>6</sup></b>	<b>✓</b>
<b>Chèques visés</b>	<b>✓</b>
<b>Rabais sur la location d'un coffret de sûreté<sup>7</sup></b>	<b>✓</b>
<b>Remise mensuelle des images de chèques</b>	<b>✓</b>
<b>Relevé de compte en ligne</b>	<b>✓</b>
<b>Relevé de compte papier<sup>8</sup></b>	<b>✓</b>
<b>Forfait gratuit avec un solde minimal mensuel<sup>9</sup> de</b>	<b>5000 \$</b>
<b>Frais mensuels</b>	<b>21,95 \$</b>

Des frais de tenue de compte sont applicables pour un compte à livret. Veuillez vous référer à la page 16 pour plus de détails.

### Aussi offerts:

Le forfait **L'Économique Plus** à **3,95 \$** par mois inclut 12 transactions. Ce forfait est gratuit avec le maintien d'un solde minimal mensuel<sup>9</sup> de 1500 \$. Le relevé de compte en ligne ou papier est inclus.

Le forfait **L'Économique<sup>4</sup>** à **3,45 \$** par mois inclut 7 transactions (comptoir exclu). Ce forfait est gratuit avec le maintien d'un solde minimal mensuel<sup>9</sup> de 1000 \$. Le relevé de compte en ligne ou papier est inclus.

# 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 :

- 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 (Internet, mobile ou téléphone)
- Remboursement de la marge de crédit
- Virement automatique entre comptes d'un même folio

## **POURQUOI EST-CE QUE JE DOIS PAYER DES FRAIS ?**

### **Pour un partage équitable des coûts !**

Les frais de service ont d'abord pour but d'assurer, entre les membres, un partage équitable des coûts engendrés par l'utilisation des produits et services de la caisse. Mais en plus, ils servent à financer l'évolution des services Internet et mobile, ce qui permet à Desjardins de vous offrir une plus grande accessibilité à ses services, et ce, peu importe la technologie que vous privilégiez.

## **EST-CE QUE J'AURAI D'AUTRES FRAIS À PAYER EN PLUS DE MON FORFAIT MENSUEL ?**

Non, si vous vous en tenez au nombre et au type de transactions incluses dans votre forfait.

Cependant, les transactions excédentaires ou les transactions non incluses dans votre forfait seront facturées au tarif à la pièce des transactions courantes.

Rappelez-vous aussi que des frais supplémentaires vous sont facturés pour un retrait effectué au guichet automatique<sup>5</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 15.

## **QUAND DOIS-JE CHANGER DE FORFAIT ?**

Votre situation évolue et vos besoins changent. C'est pourquoi il est important de réévaluer régulièrement vos habitudes transactionnelles et la pertinence de votre forfait. Si vous changez vos façons de transiger, 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 6 et 7.

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/ChoisirForfait](http://desjardins.com/ChoisirForfait).

## **SAVIEZ-VOUS QUE VOTRE FORFAIT POURRAIT ÊTRE GRATUIT ?**

Si vous maintenez en tout temps dans votre compte le solde minimal associé à votre forfait, celui-ci sera sans frais !

## **EXISTE-T-IL DES OFFRES POUR LES ÉTUDIANTS OU LES AÎNÉS ?**

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

C'est le cas pour:

- les jeunes âgés de 18 à 21 ans;
- les jeunes âgés de 22 à 25 ans, qui poursuivent des études professionnelles ou collégiales à temps complet;
- les étudiants universitaires à temps complet;
- les membres âgés de 60 ans et plus.

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



# NOS ASTUCES POUR FACILITER LA GESTION DE VOS FINANCES

## GAGNEZ AVEC LES SERVICES AUTOMATISÉS

L'utilisation des services automatisés constitue une façon efficace d'optimiser vos transactions tout en respectant les modalités du forfait transactionnel que vous avez choisi.

### **Profitez d'AccèsD, l'inscription est gratuite!**

Sécuritaire et facile à utiliser, AccèsD facilite la gestion de vos finances personnelles. Il vous permet d'effectuer vos opérations financières tout en ayant une vue directe sur vos comptes, 24 heures sur 24<sup>10</sup>, et ce, peu importe l'endroit où vous vous trouvez dans le monde.

Avec AccèsD (Internet, mobile ou téléphone), vous pourrez effectuer une foule de transactions en temps réel ou en mode postdaté: consultation du solde de vos comptes, suivi de vos dernières transactions, virement entre comptes, paiement de factures incluant le compte de carte de crédit Desjardins et remboursement de votre marge de crédit. Pour connaître l'ensemble des transactions disponibles dans AccèsD, visitez [desjardins.com/modesacces](http://desjardins.com/modesacces).

Inscrivez-vous en ligne sur [desjardins.com/inscription-accesd](http://desjardins.com/inscription-accesd).

### **Soyez à la fois efficace et écologique avec les relevés de compte mensuels en ligne**

Grâce aux relevés de compte mensuels en ligne disponibles dès le premier jour du mois dans AccèsD Internet, vous obtiendrez toute l'information sur vos comptes: les transactions effectuées, les frais qui y sont liés, vos prêts et vos placements garantis. En plus, vous éviterez les frais de tenue de compte.

En adhérant au relevé de compte mensuel en ligne, vous recevrez également tous les documents relatifs aux placements garantis liés aux marchés ou aux épargnes à terme dans AccèsD Internet. Recevoir et consulter vos documents en ligne, c'est simple, efficace et écologique. Pour plus de détails, visitez [desjardins.com/documentsenligne](http://desjardins.com/documentsenligne).

## **Utilisez les guichets automatiques<sup>10</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?

Avec plus de 2000 guichets automatiques à travers la province, c'est près de 45 % de tous les guichets automatiques qui appartiennent à Desjardins.

Et bonne nouvelle: il n'y a aucun frais supplémentaires pour les retraits lorsque vous utilisez l'un des guichets automatiques Desjardins.

## **VOUS VOYAGEZ ?**

Sachez que les retraits que vous effectuez dans un guichet automatique de la Desjardins Bank en Floride ou du Crédit mutuel en France sont inclus dans votre forfait transactionnel.

## **OPTEZ POUR LE DIRECT**

### **Automatisez vos paiements avec le retrait direct**

Inscrivez-vous au retrait direct pour payer vos factures courantes d'électricité, de téléphone, de gaz, de câblodistribution, d'assurance, etc.

Votre paiement sera prélevé automatiquement sur votre compte, à la date et aux conditions que vous aurez choisies (montant fixe ou solde complet) et vos factures seront payées à temps.

Pour y adhérer, il suffit de communiquer avec les fournisseurs dont vous souhaitez acquitter les factures par retrait direct.

### **Profitez du paiement direct pour effectuer un retrait**

Lorsqu'il est offert par le marchand, le paiement direct vous permet d'effectuer des retraits d'argent comptant lors d'une transaction d'achat. Vous combinez donc deux transactions en une seule!

## **Sauvez temps et déplacements grâce au dépôt direct**

Simple et sécuritaire, le dépôt direct vous fait sauver du temps et des déplacements, en plus d'éliminer les risques de perte ou de vol de vos chèques.

De plus, le dépôt des sommes qui vous sont dues se fait automatiquement dans votre compte à la date convenue.

Dépôt salaire, remboursement d'impôt, chèque de pension de la Sécurité de la vieillesse, prestations pour enfants, prestations d'aide sociale du gouvernement du Québec ou celles du programme Ontario au travail du gouvernement de l'Ontario, etc. Tous ces versements peuvent facilement être déposés directement dans votre compte, sans que vous ayez à vous déplacer. Pour le dépôt de votre salaire, il vous suffit d'en faire la demande à votre employeur.

Pour connaître les autres façons d'adhérer au dépôt direct, visitez [desjardins.com/depotdirect](http://desjardins.com/depotdirect).

## **PRIVILÉGIEZ LES VIREMENTS**

Que ce soit pour rembourser un proche, pour dépanner un ami, pour payer votre loyer ou la garderie, Desjardins met à votre disposition deux moyens rapides et sécuritaires d'envoi de fonds par AccèsD Internet ou mobile.

### **Le virement Interac<sup>11</sup>**

**NOUVEAU !** Les frais supplémentaires de 1 \$ sont éliminés<sup>12</sup>.

Grâce au virement *Interac*, vous pouvez transférer de l'argent en tout temps, par texto ou par courriel, à une personne ayant un compte chez Desjardins ou dans une autre institution financière canadienne participante.

### **Le virement entre personnes**

La fonction Virement entre personnes vous permet de virer des fonds de votre compte Desjardins vers le compte d'un autre membre Desjardins ou d'un détenteur d'une carte de crédit Desjardins.

## **ÉVITEZ LES MAUVAISES SURPRISES**

### **Les alertes courriel**

Par l'entremise d'AccèsD Internet, vous pouvez créer une alerte qui vous sera envoyée par courriel lorsque le solde minimal que vous aurez vous-même déterminé pour un compte sera atteint. Vous éviterez ainsi les mauvaises surprises! D'autres alertes sont aussi offertes.

### **Le virement en cas de découvert<sup>13</sup>**

Le virement en cas de découvert vous permet d'éviter des frais en cas d'éventuels découverts ainsi que les inconvénients d'une insuffisance temporaire de fonds dans votre compte.

Lorsque votre carte de crédit Desjardins est reliée à votre compte d'épargne avec opérations, une avance d'argent sera virée à votre compte en cas de découvert. Le montant de cette avance sera ajouté au solde de votre carte. Vous pouvez régler ce solde en tout temps par AccèsD (Internet, mobile ou téléphone), à un guichet automatique ou à votre caisse.

Pour avoir plus de détails sur ces fonctionnalités et connaître les façons d'y adhérer, visitez [desjardins.com](http://desjardins.com).



# LES FRAIS POUR LES TRANSACTIONS À LA PIÈCE<sup>14</sup>

Aussi disponible sur [desjardins.com/fraisdeservice](http://desjardins.com/fraisdeservice)

## LES TRANSACTIONS COURANTES

	Types de compte	
	Épargne avec opérations, Rendement croissant, Épargne stable <sup>2</sup>	Haut rendement
<b>Guichet automatique Desjardins</b>		
Retrait, paiement d'une facture inscrite au dossier et virement	1,00 \$	1,25 \$
Dépôt, information sur le solde des comptes, mise à jour du livret, relevé des opérations et remboursement de la marge de crédit	Gratuit	Gratuit
<b>Guichet automatique autre que Desjardins</b>		
Réseau Interac <sup>5,11</sup> (au Canada)	1,50 \$	1,50 \$
Réseau Plus <sup>5,15</sup> (à l'extérieur du Canada)		
Desjardins Bank	Gratuit	Gratuit
Crédit Mutuel	Gratuit	Gratuit
En Amérique du Nord	3,00 \$	3,00 \$
Ailleurs dans le monde	5,00 \$	5,00 \$
<b>AccèsD (Internet, mobile ou téléphone<sup>16</sup>)</b>		
Virements et paiement d'une facture inscrite au dossier	1,00 \$	1,25 \$
Information sur le solde des comptes, relevé de compte en ligne, relevé des opérations et remboursement de la marge de crédit	Gratuit	Gratuit
<b>Paiement direct (Canada, États-Unis)</b>		
Dépôt direct et virement automatique entre comptes d'un même folio	Gratuit	Gratuit
Retrait direct (paiement préautorisé)	1,00 \$	1,25 \$
Virement automatique entre comptes de folios différents d'une même caisse ou de caisses différentes <sup>17</sup>	1,00 \$	1,25 \$
Chèque	1,00 \$ <sup>18</sup>	1,50 \$
<b>Comptoir</b>		
Encaissement, retrait et virement	1,25 \$ <sup>18</sup>	1,50 \$
Paiement d'une facture	2,25 \$ <sup>18</sup>	2,50 \$
Dépôt, information sur le solde des comptes, mise à jour du livret et remboursement de la marge de crédit	Gratuit	Gratuit

## LES FRAIS DE TENUE DE COMPTE

Des frais de tenue de compte peuvent s'appliquer sur certains comptes si la somme de votre détention dans un même folio (votre compte d'épargne avec opérations<sup>19</sup> et vos comptes d'épargne stable<sup>20</sup>) est inférieure à 2500\$.

Ces frais s'appliqueront selon la grille de tarification suivante:

### Compte à relevé mensuel en ligne

Pour tous les types de comptes	Gratuit
--------------------------------	---------

### Compte à relevé mensuel en version papier

Pour un compte d'épargne avec opérations <sup>19</sup> sans forfait transactionnel incluant les comptes d'épargne stable <sup>20</sup> s'y rattachant	1,00 \$ / mois
---	----------------

### Compte à livret

Pour un compte d'épargne avec opérations <sup>19</sup>	2,50 \$ / mois
Pour un compte d'épargne stable <sup>20</sup>	2,50 \$ / mois

## LES RELEVÉS DE COMPTE

Relevé de compte mensuel en ligne (AccèsD Internet)	Gratuit
---	---------

Relevé de compte hebdomadaire en version papier	1,00 \$
---	---------

### Relevé de compte avec images de chèques

Relevé de compte en version papier	
hebdomadaire avec images de chèques en ligne	1,10 \$

mensuel avec images de chèques en version papier ou en ligne	3,50 \$
--	---------

Relevé de compte en ligne (AccèsD Internet)	
mensuel avec images de chèques en version papier ou en ligne	2,00 \$

## LES SERVICES COMPLÉMENTAIRES

### Carte d'accès

Carte supplémentaire	5,00 \$
----------------------	---------

Chèque gardé pour encaissement futur	5,00 \$
--------------------------------------	---------

### Chèque visé (certifié)

À la demande du signataire	15,00 \$
----------------------------	----------

À la demande du bénéficiaire	20,00 \$
------------------------------	----------

Coffret de sûreté (location annuelle) <sup>21</sup>	à partir de 40,00 \$
---	----------------------

Commande de chèques personnalisés <sup>21</sup>	coût du fournisseur
---	---------------------

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

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

## LES SERVICES COMPLÉMENTAIRES (SUITE)

### 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 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 ou paiement préautorisé sans fonds\* 45,00\$

Découvert de compte<sup>22</sup>

Premier jour 5,00\$

Jours subséquents 5,00\$

Virement manuel par la caisse 5,00\$

Taux d'intérêt annuel<sup>23</sup> 21 %

Virement en cas de découvert<sup>13</sup>  
(sur carte de crédit admissible) Gratuit

### Recherche de chèques ou d'autres pièces

Moins de 90 jours 5,00\$ / pièce

Plus de 90 jours 35,00\$ / heure  
min. 17,50\$

### 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 ou mandat (toutes devises)

Émission 7,50\$

Remboursement et photocopie entre 10,00\$  
et 50,00\$

### Virement

Enregistrement d'un virement automatique Gratuit<sup>17</sup>

Sur appel 5,50\$

\* Cette transaction est indiquée comme « frais effet retourné » sur le relevé de compte.

## LES TRANSACTIONS EN DEVISES

<b>Achat et vente de devise américaine</b>	Gratuit
<b>Achat et vente de devises autres qu'américaine</b>	3,50 \$
<b>Émission d'un chèque en dollars américains sur un compte en dollars canadiens</b>	17,00 \$
<b>Encaissement ou dépôt de chèques, mandats ou traites dans un compte en dollars canadiens</b>	
Devise américaine	2,50 \$ par dépôt ou encaissement
Autres devises	12,00 \$ par dépôt ou encaissement <sup>24</sup>
<b>Transfert de fonds</b>	
<b>Expédition des fonds</b>	
Au Canada	entre 2,00 \$ et 50,00 \$
À Desjardins Bank	entre 0,00 \$ et 10,00 \$
À l'extérieur du Canada	entre 4,00 \$ et 80,00 \$
<b>Réception des fonds</b>	
Moins de 50,00 \$ <sup>25,26</sup>	Gratuit
Plus de 50,00 \$ <sup>25,26</sup>	15,00 \$



# **DES INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES**

## **LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**

Les lois sur la protection des renseignements personnels ont pour objet d'établir des règles particulières à l'égard de la gestion des renseignements personnels qui sont recueillis, détenus, utilisés ou communiqués à des tiers à l'occasion de l'exploitation d'une entreprise.

Desjardins respecte de nombreuses règles afin de protéger vos renseignements personnels.

- Nous ne divulguons aucune information vous concernant sans d'abord avoir obtenu votre accord, à moins d'y être autorisé par la loi.
- Aucun employé de Desjardins n'est autorisé à vous demander votre mot de passe ou votre numéro d'identification personnel (NIP).
- Aucun employé de Desjardins ne peut vous demander des renseignements personnels au téléphone ou par courriel, tels que votre numéro de Carte d'accès Desjardins, votre date de naissance ou votre numéro d'assurance sociale, sauf lors de la procédure d'authentification habituelle lorsque vous communiquez avec nous.
- Le Mouvement des caisses Desjardins applique des pratiques conformes à la réglementation relative à la « Liste nationale de numéros de télécommunication exclus ».

## **LE PARTAGE DE DONNÉES ENTRE COMPOSANTES DU MOUVEMENT DESJARDINS: LE CONSENTEMENT DESJARDINS**

Les composantes du Mouvement Desjardins offrent un vaste éventail de produits et services permettant de répondre à tous vos besoins financiers, que ce soit en matière d'épargne, de placement, de crédit ou d'assurance. Le consentement Desjardins vous donne l'occasion de permettre aux composantes du Mouvement Desjardins de se partager les renseignements vous concernant dans le but de mieux vous servir. Donner votre consentement vous permettra d'être reconnu partout chez Desjardins,

d'obtenir un service personnalisé et vous évitera aussi de répéter les mêmes renseignements plusieurs fois. Soyez assuré que seuls les renseignements nécessaires à l'exécution de leur travail seront accessibles aux employés dûment autorisés.

Vous êtes libre d'accepter ou non le consentement Desjardins et celui-ci demeure révocable en tout temps. Quel que soit le choix que vous effectuerez, vous pourrez le modifier dans le futur.

En donnant votre accord, vous permettrez aux composantes du Mouvement Desjardins de se communiquer, de recueillir et d'utiliser vos renseignements personnels qui sont nécessaires aux fins suivantes:

- vous fournir un service plus efficace, par exemple:
  - en accélérant l'ouverture d'un nouveau compte et en vous permettant ainsi de profiter davantage du temps et de l'expertise des conseillers et représentants de Desjardins;
  - en facilitant votre identification lorsque vous communiquez avec l'une des composantes du Mouvement Desjardins;
  - en vous évitant de répéter les renseignements requis dans le cadre de certaines opérations;
- vérifier votre admissibilité à des rabais, à des promotions et à certains produits et services;
- préparer et vous proposer des offres personnalisées, évitant ainsi de vous offrir un produit ou service que vous détenez déjà (ex.: carte de crédit, Fonds Desjardins, etc.);
- analyser votre situation financière dans une perspective plus globale, afin de nous assurer de vous fournir des produits et services qui répondent mieux à vos besoins;
- mettre à jour les renseignements contenus dans vos dossiers.

## **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, le délai de retenue de fonds est de cinq à sept jours ouvrables si vous déposez un chèque au comptoir, au guichet automatique ou par AccèsD 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, de même qu'à l'argent déposé au guichet automatique.

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>27</sup>. Ce montant est fixé à l'ouverture de votre compte<sup>28</sup>.

### **RETIENUE D'UN CHÈQUE EN DEVISE AMÉRICAINE<sup>29</sup>**

Institution financière sur laquelle sont tirés les chèques	Période de retenue
Canadienne au Québec	Environ 7 jours
Canadienne hors Québec	Environ 14 jours
Américaine	Environ 15 jours

## **JOURS DE TRAITEMENT DES OPÉRATIONS**

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

### **GUICHET AUTOMATIQUE DESJARDINS, ACCÈSD ET PAIEMENT DIRECT**

Si l'opération est effectuée	L'opération sera datée
du lundi au jeudi avant 21 h 30	du jour même
du lundi au jeudi après 21 h 30	du lendemain
du jeudi 21 h 30 au samedi avant 18 h 30	du vendredi
du samedi après 18 h 30 au dimanche avant minuit	du lundi

Par exemple, une opération effectuée à un guichet automatique Desjardins le lundi à 22h45 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 18h30) qui correspond au premier jour du mois sera traitée comme si elle avait été réalisée le dernier jour du mois précédent (c'est-à-dire le vendredi).

## **NOTRE ENGAGEMENT ENVERS VOUS**

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

Chaque employé s'engage à vous offrir une qualité de service à la hauteur de vos exigences.

En nous faisant part de vos commentaires ou suggestions, vous nous permettez de mieux cerner vos véritables besoins et d'y répondre avec empressement.

#### **1. Parlez à votre caisse**

Si vous éprouvez de l'insatisfaction à l'égard d'un produit ou d'un service, veuillez joindre aussitôt un employé ou un gestionnaire de la caisse ou composez le 1 800 CAISSES. La situation sera prise en charge immédiatement et tout sera mis en œuvre pour la rétablir rapidement.

Vous pouvez également soumettre votre insatisfaction au directeur général de la caisse qui évaluera la situation avec vous. Si la mésentente persiste, vous pouvez écrire au président du conseil d'administration de la caisse, sous pli confidentiel, à l'adresse de la caisse.

#### **2. Adressez-vous au Service aux membres**

Vous demeurez insatisfait après vous être adressé à un membre de la direction de la caisse ? Vous pouvez communiquer avec l'équipe Service aux membres à la Fédération des caisses Desjardins du Québec: 1 888 556-7212.

#### **3. Communiquez avec le bureau de l'Ombudsman du Mouvement Desjardins**

Le désaccord subsiste toujours, malgré les démarches effectuées ? En dernier recours, vous pouvez adresser votre requête au Bureau de l'Ombudsman du Mouvement Desjardins: 514 281-7793 ou 1 866 866-7000, poste 5557793.

1. Il faut détenir un compte d'épargne avec opérations pour ouvrir ce compte.
2. Les chèques et les retraits directs sont des transactions qui ne peuvent être effectuées dans le compte d'épargne stable.
3. Pour le compte à rendement croissant en devise américaine, des frais mensuels fixes de 1,00 \$ s'appliquent en plus des frais liés aux transactions lorsque le solde minimal mensuel est inférieur ou égal à 500 \$.
4. Le paiement d'une facture effectué au comptoir n'est pas inclus dans les forfaits L'Économique et L'Alternatif. Pour ouvrir un « Dossier de factures » et y inscrire les organismes à qui vous désirez payer les factures, allez dans AccèsD Internet, communiquez avec votre caisse ou composez l'un des numéros suivants: région de Montréal: 514 CAISSES (514 224-7737) ou ailleurs au Québec, au Canada et aux États-Unis: 1 800 CAISSES (1 800 224-7737).
5. Dans le cas de retraits effectués à des guichets automatiques autres que Desjardins affiliés aux réseaux *Interac*<sup>15</sup> et Plus<sup>15</sup>, des frais de 1,50 \$, 3,00 \$ ou 5,00 \$ s'appliquent en sus. Pour les membres particuliers des caisses populaires membres de La Fédération des caisses populaires de l'Ontario Inc., les frais d'accès au réseau *Interac* (1,50 \$ par transaction) sont inclus dans tous les forfaits transactionnels. Toutefois, 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.
6. Commande annuelle de 100 chèques personnalisés modèle Desjardins.
7. Rabais annuel de 15,00 \$ incluant les taxes.
8. La détention d'un forfait transactionnel amène une exemption des frais de tenue de compte de 1,00 \$ applicables pour la détention d'un relevé mensuel papier.
9. Le solde minimal mensuel indiqué doit être maintenu durant tout le mois dans le compte d'épargne avec opérations ou dans le compte à rendement croissant associé pour obtenir la gratuité du forfait détenu pour ce mois.
10. Sauf le dimanche, de 2 h à 6 h, HNE.
- II. *Interac* et Virement *Interac* sont des marques déposées d'*Interac* Inc. Utilisées sous licence.
12. Des frais de transaction s'appliquent si vous dépassez le nombre de transactions inclus dans votre forfait transactionnel ou si vous n'avez pas de forfait transactionnel.
13. La limite de crédit disponible pour le virement en cas de découvert, les conditions de la carte, les règles de crédit et de sécurité applicables peuvent mener à une suspension du service. Détails et conditions sur [desjardins.com/découvert](http://desjardins.com/découvert).
14. Les frais de service peuvent varier d'une caisse à l'autre selon la politique en vigueur dans chacune des caisses Desjardins.
15. Marque de commerce de Visa Int. Utilisée sous licence.
16. Le virement *Interac* et le virement entre personnes ne peuvent pas être faits par AccèsD téléphone.
17. Des frais de 5,00 \$ s'appliquent aux modifications à un virement tarifé qui sont effectuées au comptoir.
18. Frais applicables pour les transactions effectuées dans un compte à rendement croissant en devise américaine.
19. Compte d'épargne avec opérations, compte à rendement croissant et comptes pour professionnels.
20. Comptes d'épargne stable non enregistrés seulement.
21. Ces services sont soumis à la TPS et à la TVQ (Québec) ou à la TVH (Ontario).
22. Un découvert de compte peut 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.
23. Calculé chaque jour.
24. Des frais de 12,00 \$ 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.
25. Les frais applicables sont calculés sur le montant du transfert reçu ou, le cas échéant, sur le montant en monnaie canadienne après la conversion de la devise étrangère. Le taux de conversion de devise correspond aux taux courants du marché au moment de la réception du transfert.
26. Certains correspondants bancaires pourraient imposer des frais ou des frais additionnels, lesquels seront déduits à même le transfert.
27. Les sommes encaissées devront être remboursées si le chèque, une fois la période de retenue terminée, s'avérait sans provision ou frauduleux. Le dépôt d'un chèque est de votre responsabilité et en dépit des délais de retenue, dans le cas d'un chèque frauduleux, le remboursement des sommes utilisées de ce chèque pourrait vous être demandé jusqu'à 90 jours suivant le dépôt.
28. Une analyse de vos besoins par la caisse permet d'octroyer un montant de transit autorisé et un gel de fonds au guichet automatique répondant à vos besoins.
29. La retenue s'effectue à la valeur de l'effet converti en dollars canadiens, si le folio est en dollars canadiens.





100 %



**Desjardins**

28117073 (2017-03)