

Arrêt du programme Privilèges FADOQ (1^{er} février 2021)

Version du 7 juin 2021

Arrêt de la vente des produits du programme Privilèges FADOQ

Questions générales

Q. 1 : Pourquoi le programme Privilèges FADOQ prend-il fin ?

La Banque Laurentienne offre un éventail de produits complet pour répondre aux besoins de sa clientèle. La simplification de l'offre de produits et des services aux particuliers nécessite que nous évaluions nos partenariats, et par conséquent, nous mettons fin au programme de partenariat avec la FADOQ.

Q. 2 : Quelle est la date exacte de fin de vente des produits du programme Privilèges FADOQ ?

Les produits du programme Privilèges FADOQ ne sont plus disponibles à la vente depuis le 1^{er} février 2021.

Q. 3 : Quelles sont les étapes de l'arrêt du programme Privilèges FADOQ ?

À partir du 1^{er} février 2021, nous ne procéderons plus à de nouvelles adhésions au programme Privilèges FADOQ. Ce programme comporte les produits suivants :

- le Compte Opérations avec forfait FADOQ ou forfait FADOQ Bonifié ;
- la carte Visa* Privilèges OR FADOQ ;
- la Marge Option retraite FADOQ.

Q. 4 : Est-ce que mon numéro de membre FADOQ qui était inscrit sur les cartes Visa Privilèges OR FADOQ va changer ?

Non, votre numéro de membre FADOQ demeure le même.

Q. 5 : Que va-t-il arriver à ma Marge Option retraite FADOQ ?

Rien, si vous avez déjà adhéré à la Marge Option retraite FADOQ, vous continuerez de bénéficier de ce produit puisque le produit Marge Option retraite est un produit existant de la Banque. Aucune nouvelle adhésion à la Marge Option retraite FADOQ n'est possible depuis le 1^{er} février 2021.

Marge Option retraite
• Possibilité d'accéder jusqu'à 50 % de la valeur nette de votre résidence
• Taux d'intérêt très avantageux
• Fonds accessibles en tout temps
• Modes de remboursement flexibles
• Remboursement jusqu'à 500 \$ sur les frais de notaire (montant autorisé minimum de 50 000 \$)

Migration des produits du programme Privilèges FADOQ

Questions générales

Q. 1 : Est-ce que l'offre de migration (forfaits bancaires et Visa) sera encore disponible après les dates d'échéance indiquées dans ma lettre ?

Non,

Forfaits bancaires : Les forfaits FADOQ et FADOQ Bonifié ne sont plus disponibles à la vente. Par conséquent, si vous décidez de prendre un autre forfait, vous ne pourrez pas reprendre le forfait FADOQ ou FADOQ Bonifié par la suite.

Visa : Si, pendant la période de migration des cartes Visa Privilèges OR FADOQ, vous refusez la migration ou si votre compte Visa Privilèges OR FADOQ est fermé, vous pourrez demander une nouvelle carte *Ma Récompense*, DOLLARS ou Infinite dans les mois suivants la migration du portefeuille FADOQ. Toutefois, vous devrez soumettre une nouvelle demande d'adhésion, ce qui signifie vous devrez faire une demande au bureau de crédit et que votre demande sera sujette à l'approbation du crédit.

De plus, l'offre d'une carte *Ma Récompense* sans frais ne sera plus en vigueur et donc, si vous avez choisi un compte Visa *Ma Récompense*, votre compte engendra par conséquent des frais mensuels.

Questions Forfaits bancaires

Q. 2 : Quelles sont les règles à appliquer si je désire un remboursement compte tenu du retrait ou des modifications à mon forfait FADOQ Bonifié ou FADOQ Bonifié+ ?

Vous avez 90 jours à partir de la date d'implantation du changement, soit du 1^{er} juillet au 28 septembre 2021 inclusivement pour demander une modification de votre forfait et un remboursement de la différence entre les frais de l'ancien et du nouveau forfait.

Q. 3 : Si j'avais un forfait FADOQ Bonifié et que j'opte pour un forfait Bonifié, je conserve mes avantages liés aux opérations illimitées et mon taux d'intérêt, mais pourquoi est-ce que je devrai payer le frais mensuel de 3,95 \$

Nous avons évalué le forfait et le marché. Le forfait Bonifié est un des meilleurs forfaits sur le marché, car malgré son frais mensuel de 3,95 \$, il offre des transactions illimitées et un taux d'intérêt très avantageux, meilleur que certains comptes épargne à intérêt élevé disponibles sur le marché.

Q. 4 : Comment est calculé mon intérêt mensuel ? Et à quelle fréquence ?

Les intérêts simples sont calculés sur le solde minimal quotidien et sont versés mensuellement.

Q. 5 : Pouvez-vous changer mon forfait sans mon consentement ?

Nous avons avisé tous nos clients dans une lettre datée du 21 mai 2021 que des changements seraient apportés à leur forfait. Vous avez le choix d'adhérer au forfait que nous vous avons offert ou d'opter pour un autre forfait. Toutefois, les changements proposés sont avantageux en raison des caractéristiques du forfait qui vous a été offert.

Q. 6 : Pourquoi ne m'avez-vous pas consulté sur le forfait qui me conviendrait le mieux ?

Nous avons regardé votre consommation et avons évalué le forfait et le marché. À la suite de cette analyse, nous avons opté pour une migration vers un forfait qui conserve des caractéristiques similaires à votre forfait précédant tout en priorisant de vous offrir des transactions illimitées avec un taux d'intérêt attrayant.



Questions Visa

Q. 7 : Si je détiens uniquement une carte Visa Privilèges OR FADOQ, quand vais-je recevoir une lettre relativement à la fin du programme FADOQ ?

Si vous détenez uniquement une carte Visa Privilèges OR FADOQ (sans le forfait), vous recevrez une lettre relativement à la fin du programme FADOQ dans la semaine du 14 juin.

Q. 8 : Est-ce que vous avez consulté mon dossier de crédit avant de me proposer la migration ?

Non. Nous n'avons pas consulté ni votre dossier de crédit, ni sorti vos dossiers du bureau de crédit dans le cadre de cette migration.

Q. 9 : Si mon compte est migré, est-ce que ma limite de crédit changera ?

Non, votre limite de crédit demeure inchangée.

Q. 10 : Est-ce que la fermeture de mon compte, s'il y a lieu, aura un impact sur le bureau de crédit ?

Non. La fermeture de votre compte n'aura aucune incidence sur votre dossier de crédit. Votre dossier de crédit indiquera que votre carte Visa Privilèges OR FADOQ a été fermée tout simplement, et ce, sans affecter votre dossier de crédit.

Q. 11 : Si j'appelle après la date de fermeture de mon compte, est-ce que je devrai faire une nouvelle demande ?

Oui. Si vous souhaitez obtenir une carte Visa Banque Laurentienne après la date de fermeture de votre carte Visa Privilèges OR FADOQ, vous devrez communiquer avec le Centre Télébancaire au 514 522-6345 ou 1 888 823-7337 (sans frais) pour soumettre une nouvelle demande d'adhésion Visa. Notez également que la gratuité de la carte *Ma Récompense* ne sera plus en vigueur. Dans ce cas, une demande au bureau de crédit sera faite et la nouvelle demande sera sujette à l'approbation du crédit.

Q. 12 : Que se passe-t-il pour mes réclamations d'assurance, tant passées qu'en cours, liées à ma Visa ?

Toutes vos réclamations soumises avec une date d'événement avant la date de terminaison de l'assurance seront couvertes par l'Assureur pour autant que celles-ci respectent les modalités et conditions de la police et qu'elles sont présentées à l'intérieur de la période prescrite et prévue dans la police d'assurance. Vos demandes de réclamations passées et en cours continuent d'être couvertes tant qu'elles respectent les modalités et conditions de la police.

Q. 13 : À quelle date la couverture d'assurance collision/dommage reliée à ma Visa prendra fin ?

La date de fin de la couverture des assurances location de voiture est indiquée dans la lettre que vous avez reçue. À partir de cette date, vous ne serez plus couvert par l'assurance collision/dommage pour voiture de location. Si vous utilisez votre carte Visa Privilèges OR FADOQ pour louer une voiture après cette date, cette transaction ne sera pas couverte par l'Assureur.

Notez également que toute réclamation soumise avec une date d'événement avant la date de terminaison de l'assurance indiquée dans la lettre sera couverte par l'Assureur, et ce, tant qu'elle respecte les modalités et conditions de la police et est déposée à l'intérieur de la période prescrite et prévue dans la police d'assurance. Toute réclamation avec une date d'événement postérieure à la date de terminaison de l'assurance indiquée dans la lettre ne sera pas couverte par l'Assureur.

Q. 14 : À quelle date le service d'assistance routière relié à ma Visa prendra fin ?

La date de fin du service d'assistance routière est indiquée dans la lettre que vous avez reçue. À partir de cette date, vous ne pourrez plus faire appel au service d'assistance routière qui était inclus avec votre carte Visa Privilèges OR FADOQ.

Q. 15 : Est-ce que vous avez d'autres cartes Visa Banque Laurentienne à m'offrir si je recherche le service d'assistance routière ?

Non. Pour le moment, ce service n'est pas offert sur d'autres cartes Visa Banque Laurentienne.

Q. 16 : Que dois-je faire si je souhaite maintenir le service d'assistance routière ?

Il n'est pas possible d'adhérer à ce service au moyen d'une carte Visa Banque Laurentienne. Nous vous invitons à vous informer auprès d'un autre fournisseur afin d'obtenir un service similaire.

Q. 17 : Est-ce que vous avez d'autres cartes Visa Banque Laurentienne à m'offrir si je recherche l'assurance collision/dommages de véhicule de location ?

Oui. La carte Visa Infinite Banque Laurentienne offre cette couverture. Si vous souhaitez demander une carte Infinite, nous vous invitons à communiquer avec votre conseiller financier pour savoir si ce produit vous convient.

Q. 18 : Qu'arrivera-t-il à mon solde de points ?

Si votre compte est automatiquement transféré vers une carte *Ma Récompense*, alors le solde de vos points sera transféré sur votre nouveau compte Visa. La valeur des points cumulés ne sera pas modifiée et vous pourrez échanger vos points en fonction du programme de récompense de la carte *Ma Récompense*.

Si votre compte est fermé, vous pourrez échanger vos points cumulés dans les 90 jours suivant la date de fermeture indiquée dans la lettre que vous avez reçue. Après ce délai, vos points seront annulés.

Q. 19 : Est-ce que je pourrai appliquer mes points en crédit pour une transaction voyage ?

Le rabais voyage n'est pas disponible pour la carte *Ma Récompense*. Cependant, si vous demandez plutôt le transfert de votre carte Visa Privilèges OR FADOQ vers une carte Infinite ou EXPLORE, alors vous pourrez échanger vos points en rabais voyage.

Q. 20 : Que se passe-t-il pour mes transactions en cours ?

Si votre compte est automatiquement transféré vers une carte *Ma Récompense*, alors toutes vos transactions en cours seront automatiquement transférées vers votre nouveau compte Visa.

Si votre compte est fermé et vous avez des transactions en cours, elles seront appliquées à votre compte Visa Privilèges OR FADOQ. À partir de la date de fermeture de votre carte, aucune nouvelle transaction ne sera possible.

Q. 21 : Est-ce que le solde de ma carte Visa sera transféré ?

Si votre compte est automatiquement transféré vers une carte *Ma Récompense*, alors le solde de votre carte sera automatiquement transféré vers votre nouveau compte Visa.

Si votre compte est fermé et que celui-ci comporte un solde dû, vous devrez continuer à faire vos paiements comme indiqué sur votre relevé de compte et comme indiqué dans l'Entente gouvernant l'utilisation de votre carte Visa. Vous continuerez de recevoir un relevé tant qu'un solde dû sera exigible.

Q. 22 : Que se passe-t-il avec mes débits préautorisés ?

Si votre compte est automatiquement transféré vers une carte *Ma Récompense*, lorsque vous recevrez votre nouvelle carte Visa, vous devrez communiquer avec vos fournisseurs pour leur donner votre nouveau numéro de carte et la nouvelle date d'expiration.

Q. 23 : Est-ce que je conserve le même NIP avec ma nouvelle carte Visa ?

Oui, vous conservez le même NIP avec votre nouvelle carte Visa.

Q. 24 : À partir de quelle date est-ce que je ne pourrai plus utiliser ma carte Visa Privilèges OR FADOQ ?

Si votre compte est automatiquement transféré vers une carte *Ma Récompense*, la date à partir de laquelle vous ne pourrez plus utiliser votre carte Visa Privilèges OR FADOQ est indiquée dans la lettre que vous avez

reçue, soit 20 jours après la date de migration de votre carte. Pendant cette période de 20 jours, vous serez en mesure d'utiliser votre carte Visa Privilèges OR FADOQ, mais après ce délai, cette carte Visa Privilèges OR FADOQ sera fermée et vous ne pourrez plus l'utiliser.

Si votre compte est fermé, vous ne pourrez plus utiliser votre carte Visa Privilèges OR FADOQ à compter de la date de fermeture indiquée sur la lettre que vous avez reçue. Votre carte sera fermée à cette date et aucune transaction ne sera possible.

Q. 25 : Si je détiens une carte Visa Privilèges OR FADOQ, suis-je éligible à l'offre *Ma Récompense* sans frais ?

Oui, tous les détenteurs d'une carte Visa Privilèges OR FADOQ sont éligibles à l'offre d'une *Ma Récompense* sans frais.

Q. 26 : Est-ce que je peux demander de transférer ma carte Visa Privilèges OR FADOQ vers un autre produit de la Banque Laurentienne du Canada qui me convient mieux ?

Oui, si vous communiquez avec nous au 514 522-6345 ou 1 888 823-7337 (sans frais) pour demander le transfert de votre carte, vous pourrez choisir parmi les cartes Visa offertes à la Banque, pourvu que vous répondiez aux critères d'éligibilité.

Q. 27 : Quelles sont les différences entre la carte Visa Privilèges OR FADOQ et la carte *Ma Récompense* ?

Caractéristiques de la carte	Visa Privilèges OR FADOQ	Visa Noire <i>Ma Récompense</i>
Frais annuels	Sans frais	Sans frais*
Programme de récompenses	Programme de points 1 point sur tous les achats admissibles	Programme de points 1 point sur les débits préautorisés, l'essence et l'épicerie. 0.5 point sur tous les autres achats admissibles.
Programme d'assurances	Assurance collision/dommages pour les véhicules de location	Assurance des achats Protection de 90 jours contre le vol et la détérioration accidentelle de tous les articles achetés avec votre carte. Prolongation des garanties Prolongation de la garantie du fabricant jusqu'à concurrence d'un an.
Service d'assistance routière	Inclus	s.o.

* Offre exceptionnelle destinée aux clients détenteurs d'une carte Visa Privilèges OR FADOQ : la carte Visa Noire *Ma Récompense* vous est offerte sans frais ; aucuns frais ne vous seront facturés. Pour les clients non admissibles à cette offre, cette carte comporte des frais mensuels de 3,50 \$. Ces frais de 3,50 \$ sont remboursés aux clients non admissibles à cette offre lorsque 350 \$ d'achats nets par mois sont portés au compte Visa.

Q. 28 : Si j'ai reçu une lettre m'indiquant que je dois donner mon consentement pour le transfert de ma carte Visa Privilèges OR FADOQ vers une autre carte Visa Banque Laurentienne, est-ce que je dois communiquer avec la Banque pour demander le transfert de ma carte ?

Oui, dans ce cas, vous devez communiquer avec la Banque pour donner votre consentement pour le transfert de votre carte Visa Privilèges OR FADOQ avant la date limite indiquée dans la lettre que vous avez reçue. À défaut de nous contacter avant cette date, votre compte Visa sera fermé.



Q. 29 : Si je détiens déjà une 2^e carte de la Banque Laurentienne et je ne souhaite pas recevoir une nouvelle carte *Ma Récompense*, que dois-je faire ?

Vous pourrez communiquer avec notre Centre Télébancaire au 514 522-6345 ou 1 888 823-7337 (sans frais) pour demander la fermeture de ma carte Visa Privilèges OR FADOQ avant la date limite indiquée sur votre lettre. De cette manière, vous ne recevrez pas une carte *Ma Récompense* en remplacement de votre carte Visa Privilèges OR FADOQ. Si cette dernière comporte un solde dû, vous devrez rembourser comme indiqué sur votre relevé mensuel et vos points devront être échangés dans les 90 jours suivant la fermeture de votre compte

Q. 30 : Que dois-je faire si je n'ai pas reçu la communication relativement à la fin du programme FADOQ ?

Nous vous invitons à communiquer avec notre Centre Télébancaire au 514 522-6345 ou 1 888 823-7337 (sans frais) pour en savoir plus. Vous pourrez alors valider vos coordonnées auprès d'un conseiller de notre Centre Télébancaire et obtenir plus de détails.

* Marque de commerce de Visa Int., utilisée sous licence.