

## Questions & Réponses

### Mesures d'allègement Visa

#### MAJ 15 juin 2020

### Mesures d'allègement pour les cartes de crédit Visa Banque Laurentienne

#### 1. Quelles sont les mesures d'allègement Visa offertes ?

Depuis le 16 avril, les détenteurs d'une carte de crédit Visa Banque Laurentienne qui éprouvent des difficultés financières sont admissibles :

- au report de paiements minimums mensuels pour une période de 3 mois (sans frais), incluant une réduction temporaire de leur taux d'intérêt à 10,99 % pendant cette période. ET
- à une augmentation de leur limite de carte de crédit. Voir comment à la question [15](#).

#### 2. Quels sont les critères d'admissibilité pour demander le report de mes paiements mensuels ?

Le report des paiements minimums est uniquement offert aux détenteurs d'une carte de crédit Visa Banque Laurentienne. Pour bénéficier de cette mesure, votre compte Visa ne doit afficher aucun retard de paiement. Si votre compte est en souffrance, nous vous invitons à contacter le Centre Télébancaire au 1 800 252-1846 ou votre conseiller et nous évaluerons votre dossier pour voir les options qui s'offrent à vous.

Si vous détenez une carte de crédit Visa Affaires, veuillez communiquer avec votre directeur de comptes ou votre succursale pour connaître les différentes options à votre disposition. Nous analysons chaque situation au cas par cas. D'autres mesures d'allègement pourraient vous être offertes, telles que le [programme de Compte d'urgence pour les entreprises canadiennes \(CUEC\)](#).

#### 3. Comment puis-je effectuer une demande de report de paiements?

Depuis le 16 avril, nous vous invitons à remplir le [formulaire](#) disponible sur notre site Internet à la section consacrée à la COVID-19 afin que nous puissions analyser votre demande. Les demandes initiales sont acceptées jusqu'au 30 septembre 2020.

Pour une demande de prolongation de report de paiement minimum mensuel de votre carte de crédit Visa Banque Laurentienne, remplissez le [formulaire de demande](#).

### Report des paiements minimums dus

#### 4. J'ai un paiement dû pour le mois courant et je ne pourrai pas l'acquitter, est-ce possible de le reporter ?

Oui. Pour reporter le paiement minimum dû pour le mois courant, vous n'avez qu'à soumettre une demande avant la date d'échéance de votre prochain paiement. Le paiement minimum dû pour le mois courant ainsi que les paiements minimums dus des deux prochains relevés seront ainsi reportés.

**5. J'ai déjà acquitté le paiement minimum dû pour le mois courant (date due indiquée sur mon relevé en cours), est-ce que je peux demander le report de mes paiements minimums mensuels à compter de mon prochain relevé ?**

Oui. Pour demander le report de vos paiements minimums Visa à compter de votre prochain relevé, vous devez contacter le Centre Télébancaire au 1 800 252-1846 ou votre succursale. Il n'est pas possible de demander le report à compter du prochain versement au moyen du formulaire en ligne.

**6. Est-ce que les intérêts sur mon solde continueront de s'accumuler en cas de report de paiements minimums ?**

Oui, les intérêts continueront de s'accumuler et seront ajoutés au solde de votre carte de crédit. Notez cependant qu'aucun intérêt ne sera facturé sur les intérêts.

**7. Qu'arrivera-t-il à la fin de la période de report de paiements ?**

Un paiement minimum mensuel sera indiqué sur votre relevé mensuel. Puisqu'aucun paiement n'aura été fait pendant la période de report des paiements afin de réduire le solde, veuillez prévoir que le paiement minimum dû sera plus élevé que celui inscrit avant la période de report de paiements.

Notez que le taux d'intérêt réduit viendra à échéance dès la fin de la période de report de trois mois et que le taux annuel courant de votre carte sera alors applicable.

Bien qu'il y ait reprise des activités économiques, il est possible que votre situation financière soit toujours fragilisée par la pandémie. Si vous avez besoin d'accompagnement pour vos finances ou si vous souhaitez obtenir des conseils personnalisés sur les solutions de paiements, n'hésitez pas à communiquer avec votre conseiller ou votre succursale. Ensemble, nous évaluerons votre situation et ferons le point sur votre santé financière.

**8. La période de report de paiements minimums de trois mois arrive bientôt à échéance ou est terminée. Est-ce que je peux demander de nouveau le report de mes paiements minimums ?**

Oui. Si votre situation financière est fragilisée par la pandémie, vous pouvez demander une prolongation de report de paiements minimums de trois mois additionnels pour une période totalisant six mois. Notez que certaines conditions s'appliquent.

Si votre compte est en souffrance, nous vous invitons à contacter le Centre Télébancaire au 1 800 252-1846, votre conseiller ou votre succursale et nous évaluerons votre dossier pour voir les options qui s'offrent à vous.

Pour demander une prolongation, remplissez le [formulaire de demande](#). Vous pouvez également communiquer avec nous et nous vous accompagnerons avec plaisir. Les demandes de prolongation sont acceptées jusqu'au 30 septembre 2020.

La demande de prolongation comprend :

- Report des paiements minimums dus pour trois cycles de facturation additionnels, pour une période totalisant six mois ET
- Diminution temporaire du taux d'intérêt à 10,99 % automatiquement appliqué aux trois prochains relevés émis, pour une période totalisant six mois

Notez qu'aucune augmentation de la limite de crédit préautorisée n'est offerte pour la période de prolongation.

**9. Est-ce que les frais associés à ma carte de crédit continueront d'être facturés pendant le report de mes paiements minimums ?**

Oui, les frais associés à votre compte Visa, tels que les frais annuels et les frais de transaction pour les avances de fonds, continueront d'être facturés à votre compte.

**10. Est-ce que le report des paiements minimums sera considéré comme un retard ou un défaut de paiement par les bureaux de crédit ?**

Non, le report de paiements minimums ne sera pas considéré comme un défaut de paiement par les différents bureaux de crédit.

**11. Je détiens une carte Visa Affaires, puis-je demander le report de mes paiements minimums ?**

Non. Le report des paiements minimums dus est uniquement offert aux clients particuliers. Pour connaître les différentes options à votre disposition, veuillez contacter votre succursale ou votre directeur de comptes. Nous analysons chaque situation au cas par cas. D'autres mesures d'allègement pourraient vous être offertes, telles que le [programme de Compte d'urgence pour les entreprises canadiennes \(CUEC\)](#).

**Réduction temporaire du taux d'intérêt pour les clients demandant le report des paiements minimums**

**12. Est-ce que les taux d'intérêt sur les achats et les avances de fonds applicables à ma carte de crédit seront réduits si je soumetts une demande de report de paiements mensuels minimums ?**

Oui, le taux d'intérêt applicable à votre compte Visa Banque Laurentienne sera de 10,99 % pour une période de trois mois à compter de l'émission du premier relevé qui suivra votre demande de report. Ce taux ne sera pas applicable au solde ou aux transactions portées à votre compte lors de votre dernière facturation.

Par exemple, si votre dernier relevé a été produit le 26 mars et que votre paiement minimum est dû le 17 avril, alors le taux d'intérêt de 10,99 % ne sera pas applicable au solde ou aux transactions affichées sur votre relevé du mois de mars. Cependant, ce taux sera applicable aux relevés émis en avril, mai et juin.

**13. Est-ce que le taux de ma carte de crédit Visa peut être réduit à 10,99 % dans le cadre des mesures d'allègement liées au contexte entourant la COVID-19 si je ne demande pas le report de mes paiements minimums mensuels ?**

Non, cette mesure est réservée aux clients en difficulté financière ayant soumis une demande de report de paiements minimums Visa.

**14. Est-ce que les taux d'intérêt sur les achats et avance de fonds applicables à ma carte de crédit seront réduits si je soumetts une demande de report de paiements mensuels minimums pour trois mois additionnels (prolongation) ?**

Oui. Le taux d'intérêt applicable à votre compte Visa Banque Laurentienne sera de 10,99 % pour une période additionnelle de trois mois à compter de l'émission du premier relevé qui suivra votre demande de prolongation.

***Demande de prolongation soumise avant la fin de la période initiale de trois mois***

Si vous soumettez votre demande de prolongation avant la fin de votre période initiale de report, le taux réduit de 10,99 % continuera de s'appliquer sans interruption pour une période totalisant six mois.

***Demande de prolongation soumise après la fin de la période initiale de trois mois***

Si vous soumettez votre demande de prolongation après l'échéance de votre période initiale de report et que le taux d'intérêt courant a déjà été appliqué à votre relevé, le taux d'intérêt courant ne pourra être modifié et s'appliquera au solde ou aux transactions portées à votre compte lors de votre dernière facturation. Le taux réduit de 10,99 % s'appliquera toutefois aux trois prochains relevés produits.

### **Augmentation de limite**

**15. Puis-je obtenir une augmentation de ma limite de crédit ?**

Oui, si vous en avez besoin et que vous faites une demande de report de paiements minimums Visa, vous pourriez être admissible à une augmentation de votre limite de crédit allant entre 500 \$ et 1 000 \$ selon votre situation. Sous condition de votre acceptation.

Pour en faire la demande, veuillez remplir le [formulaire](#) de report de paiements minimums Visa d'ici le 30 septembre 2020.

Si vous souhaitez augmenter votre limite de crédit, mais ne souhaitez pas reporter vos paiements minimums mensuels, veuillez communiquer avec un agent du Centre Télébancaire au 1 800 252-1846 ou avec votre conseiller. Votre demande sera ensuite analysée par notre équipe du crédit.

Notez qu'aucune augmentation de la limite de crédit préautorisée n'est offerte pour la période de prolongation.

### Assurance solde

**16. Je détiens la couverture *Assur-paiement*<sup>MC</sup>, suis-je admissible aux reports de paiements minimums si ma situation financière est affectée par le contexte entourant la COVID-19 ?**

Si vous détenez cette couverture, nous vous invitons d'abord à communiquer avec Industrielle Alliance, Assurance et service financiers inc. au 1 800 361-6002 pour effectuer une réclamation.

**17. Je détiens la couverture *Assur-paiement*<sup>MC</sup>, mais ma réclamation n'a pas été acceptée par l'assureur, puis-je demander le report de mes paiements minimums mensuels ?**

Oui. Vous pouvez faire une demande de report de vos paiements minimums mensuels. En faisant cette demande, vous bénéficierez également d'un taux d'intérêt réduit à 10,99 % sur les trois prochains relevés. Notez que vos primes *Assur-paiement*<sup>MC</sup> continueront d'être portées à votre compte afin que votre couverture demeure en vigueur.

### Échange de points/remises

**18. Je détiens une carte Visa Infinite Banque Laurentienne, puis-je échanger les points cumulés et les appliquer à mon compte ?**

Oui, vous pouvez échanger vos points et les appliquer à votre solde dû. Pour en bénéficier, vous devrez avoir accumulé une valeur de 100 \$, soit un minimum de 10 000 points. Pour échanger vos points, visitez le <http://www.zonerecompenses.ca>.

**19. Je détiens une carte Visa DOLLARS, puis-je échanger mes remises cumulées et les appliquer à mon compte ?**

Oui, vous pouvez échanger vos DOLLARS et les appliquer à votre solde dû. Pour en bénéficier, vous devrez avoir accumulé une valeur de 25 \$ en remise. Pour soumettre votre demande, visitez le <http://www.zonerecompenses.ca> ou communiquez avec le service à la clientèle Zone Récompenses Banque Laurentienne en composant le 1 888 642-8171 (sans frais) entre 8 h et 21 h (heure de l'Est) du lundi au vendredi et entre 8 h et 17 h le samedi.

**20. Je détiens une carte Visa Ma Récompense, FADOQ ou EXPLORE, puis-je échanger les points cumulés et les appliquer à mon compte ?**

Malheureusement, il n'est pas possible d'échanger vos points contre le solde de votre carte de crédit.