

# MON ARGENT

## MES OUTILS

FADOQ

fadoq



BANQUE  
LAURENTIENNE

## 1

**LE FORFAIT FADOQ<sup>1</sup>**

Notre compte bancaire avec forfait FADOQ<sup>1</sup> a été spécialement créé pour les membres de la FADOQ.

<b>Taux d'intérêt<sup>2</sup></b>	Taux annuel s'appliquant à l'ensemble de votre solde: > Taux d'intérêt : _____ % > Taux en vigueur le : _____
<b>Frais de tenue de compte</b>	> Relevé bancaire papier : sans frais <sup>3</sup> > Relevé bancaire électronique avec le service postal <sup>MC</sup> : sans frais <sup>3,4</sup>
<b>Caractéristiques<sup>5,6</sup></b>	<b>Dix opérations électroniques sans frais par mois telles que :</b> > Vos opérations par chèques personnels > Vos retraits aux guichets automatiques de la Banque Laurentienne > Vos virements par <i>BLCDirect</i> ou aux guichets automatiques de la Banque Laurentienne > Vos paiements de factures aux guichets automatiques de la Banque Laurentienne > Vos virements et paiements de factures par <i>BLCDirect</i> , téléphone ou Internet > Vos opérations d'achat par Paiement direct <i>Interac</i> <sup>MD 6</sup> > Vos prélèvements automatiques
<b>Frais d'opérations excédentaires en date du 1<sup>er</sup> février 2018</b>	<b>À partir de la 11<sup>e</sup> opération du mois :</b> > Retrait : 1,00 \$ > Prélèvement automatique : 1,00 \$ > Virement à un guichet automatique : 1,00 \$ > Virement par <i>BLCDirect</i> : 1,00 \$ > Chèque : 1,25 \$ > Paiement de facture à un guichet automatique : 1,00 \$ + 1,00 \$ pour le traitement de la facture > Paiement de facture par <i>BLCDirect</i> : 1,00 \$ <b>Opérations au comptoir (non incluses dans le forfait) :</b> > Retrait et virement en succursale : 2,00 \$ > Paiement de facture : 4,00 \$ (2,00 \$ pour le retrait et 2,00 \$ pour le traitement de la facture)  La liste détaillée des frais est présentée à la page 9.

Vous devez compter entre 5 et 10 jours ouvrables avant que les avantages au niveau des taux d'intérêt et des avantages de votre forfait FADOQ soient indexés sur votre compte. Ainsi, la comptabilisation de vos intérêts (s'il y a lieu) ainsi que la gratuité de dix opérations électroniques par mois ne peuvent débuter que 5 à 10 jours ouvrables après la date d'ouverture de votre compte.

Toutes opérations électroniques excédentaires aux dix opérations électroniques gratuites par mois ou au comptoir seront facturées au tarif régulier.

## 2

**LE FORFAIT FADOQ BONIFIÉ<sup>7</sup>**

Notre compte bancaire avec forfait FADOQ BONIFIÉ<sup>7</sup> a été spécialement créé pour les détenteurs d'une carte Visa\* Privilèges Or FADOQ.

<b>Taux d'intérêt<sup>2</sup></b>	Taux annuel s'appliquant à l'ensemble de votre solde : > Taux d'intérêt : _____ % > Taux en vigueur le : _____
<b>Frais de tenue de compte</b>	> Relevé bancaire papier : sans frais <sup>3</sup> > Relevé bancaire électronique avec le service postal <sup>MC</sup> : sans frais <sup>3,4</sup>
<b>Caractéristiques<sup>5,6</sup></b>	<b>Opérations électroniques illimitées. Les opérations incluses sont les suivantes :</b> > Vos opérations par chèques personnels > Vos retraits aux guichets automatiques de la Banque Laurentienne > Vos virements par <i>BLCDirect</i> ou aux guichets automatiques de la Banque Laurentienne > Vos paiements de factures aux guichets automatiques de la Banque Laurentienne > Vos virements et paiements de factures par <i>BLCDirect</i> , téléphone ou Internet > Vos opérations d'achat par Paiement direct <i>Interac</i> <sup>MD 6</sup> > Vos prélèvements automatiques
<b>Frais d'opérations non incluses dans le forfait en date du 1<sup>er</sup> novembre 2016</b>	<b>Opérations au comptoir (non incluses dans le forfait) :</b> > Retrait et virement en succursale : 2,00 \$ > Paiement de facture : 4,00 \$ (2,00 \$ pour le retrait et 2,00 \$ pour le traitement de la facture)  La liste détaillée des frais est présentée à la page 9.

Vous devez compter entre cinq et dix jours ouvrables avant que les avantages au niveau des taux d'intérêt et des avantages de votre forfait FADOQ BONIFIÉ soient indexés sur votre compte. Ainsi, la comptabilisation de vos intérêts (s'il y a lieu) ainsi que la gratuité des opérations électroniques ne peuvent débuter que cinq et dix jours ouvrables après la date d'ouverture de votre compte.

Si vous fermez votre compte de carte de crédit, votre forfait sera annulé et remplacé automatiquement par le forfait FADOQ.

## LA PROTECTION DE MES OPÉRATIONS BANCAIRES

### RECOMMANDATIONS POUR PROTÉGER VOS CARTES BANCAIRES

- › Choisissez toujours un NIP ou un mot de passe différent pour chacune de vos cartes.
- › Optez pour un NIP ou un code dont il est facile de se rappeler, mais difficile à deviner. Ne jamais choisir votre date de naissance, votre numéro de téléphone ou tout autre code du genre.
- › Mémorisez toujours vos NIP et vos mots de passe. Ne les écrivez nulle part et ne les donnez jamais à personne.
- › Mémorisez votre NIP. Ne l'écrivez ni sur votre carte ni sur un papier que vous gardez avec elle. Pas même avec un code, comme en additionnant 1 à tous les chiffres (ex. : 234567 pour 123456). Un code, ça se trouve.
- › Changez votre NIP régulièrement.
- › Ne perdez pas de vue votre carte pendant une opération et ne la prêtez jamais à personne.
- › Signez vos cartes de crédit dès que vous les recevez.
- › Faites une liste des numéros de toutes vos cartes et conservez-la en lieu sûr. C'est pratique en cas de perte, de vol ou de fraude.
- › Vérifiez régulièrement vos relevés de compte et de cartes de crédit. En cas d'anomalie, contactez-nous sans délai.
- › Masquez toujours le clavier quand vous tapez votre NIP à un guichet automatique ou sur un clavier *Interac*<sup>MD</sup>.
- › N'utilisez pas un guichet qui a un aspect anormal, qui propose des options douteuses ou avec lesquelles vous n'êtes pas familier.
- › Signalez immédiatement la perte ou le vol d'une de vos cartes.
- › Contactez-nous tout de suite quand vous avez des raisons de penser que la sécurité de vos cartes ou de votre NIP est compromise.

### PRÉCAUTIONS D'USAGE

- › Portez attention à votre cycle de facturation régulier. Si une de vos factures n'est pas livrée plus ou moins à la date habituelle, informez-en l'entreprise concernée.
- › Faites attention à votre carte d'assurance sociale. Votre numéro d'assurance sociale, c'est une clé importante de votre identité.
- › Assurez-vous toujours de reprendre votre carte de débit ou de crédit après un achat. Redoublez de précaution en voyage où un oubli peut avoir des conséquences encore plus désagréables.
- › Vérifiez toujours que la carte qu'on vous remet est bien la vôtre.
- › Vérifiez le montant de toute facture avant de la signer.
- › Ne laissez traîner ni vos reçus, ni vos relevés bancaires, ni vos cartes. Surtout pas dans l'auto, même dans une boîte à gants verrouillée.
- › Inscrivez vos factures et relevés bancaires au service en ligne de relevés électroniques. Ils seront moins à risque d'être récupérés par un individu mal intentionné.
- › Fiez-vous à votre instinct. Quand un endroit vous semble louche, payez comptant ou n'achetez rien si vous n'avez pas de liquide.

### MESURES À PRENDRE POUR MAINTENIR VOS OPÉRATIONS EN LIGNE SÉCURITAIRES

- › N'envoyez jamais de renseignements confidentiels (numéros de compte, numéros de carte, mots de passe, etc.) par courriel. La Banque n'envoie et n'enverra jamais de courriel à ses clients pour leur demander des renseignements personnels ou confidentiels.
- › Pour vous rendre à votre site de Services bancaires en ligne *BLCDirect*, vous devriez toujours utiliser l'adresse officielle de la Banque Laurentienne, soit [www.banquelaurentienne.ca](http://www.banquelaurentienne.ca).
- › Évitez d'utiliser un logiciel qui enregistre les mots de passe.
- › N'inscrivez vos mots de passe nulle part – surtout pas en mémoire dans votre ordinateur, et ne les donnez à personne.
- › Changez vos mots de passe régulièrement.
- › Utilisez des mots de passe faciles à mémoriser, mais difficiles à deviner.
- › Ne laissez jamais votre ordinateur sans surveillance durant une session *BLCDirect*.
- › Fermez toujours une session *BLCDirect* en utilisant le lien en haut à droite de l'écran.
- › Videz toujours la mémoire cache de votre navigateur après chaque session *BLCDirect*.
- › Utilisez un navigateur recommandé à chiffrement de 128 bits.
- › Installez un logiciel antivirus et un logiciel coupe-feu efficaces et mettez-les à jour régulièrement.
- › Faites aussi des mises à niveau ponctuelles de vos navigateurs (Explorer, Firefox, etc.) et de votre système d'exploitation (Windows, Mac OS, etc.). Les mises à niveau servent à résoudre des failles de sécurité.
- › Ne téléchargez jamais aucun logiciel ou n'acceptez aucun fichier ou pièce jointe en accédant à un site Internet ou en joignant un groupe de discussion ou de nouvelles à moins d'être absolument certain de son authenticité.
- › Désactivez la fonction de partage de fichiers de l'ordinateur.
- › Avant de faire une opération bancaire avec votre carte de crédit sur Internet, assurez-vous TOUJOURS d'être sur un site sécurisé – il doit y avoir l'icône d'un cadenas verrouillé en bas à droite de la fenêtre du site ainsi que les lettres « https » au début de l'adresse (elles confirment qu'il s'agit d'un site sécurisé). En double-cliquant sur le cadenas, vous devriez pouvoir constater la légitimité du certificat de sécurité émis.

## 4

## MA DEMANDE D'OUVERTURE DE COMPTE

La première chose à faire quand on veut gérer son argent, c'est évidemment de s'ouvrir un compte dans une institution financière. Vous souhaitez ouvrir un compte ? Venez nous voir en vous assurant d'apporter avec vous les informations suivantes pour remplir votre demande<sup>8</sup> :

- › vos coordonnées ;
- › votre date de naissance ;
- › votre occupation ;
- › une pièce d'identité originale, valide et non détériorée du groupe A ;
- › une autre pièce d'identité parmi celles énumérées à la partie A et B ; ou la référence d'un client en règle chez nous ou la référence d'une personne qui jouit d'une bonne réputation dans la communauté où est située la succursale avec laquelle vous faites affaire.

### PIÈCES D'IDENTITÉ ACCEPTÉES

#### Groupe A

- › Votre permis de conduire (canadien ou étranger)
- › Votre passeport (canadien ou étranger)
- › Votre carte de citoyenneté canadienne (délivrée avant 2012)
- › Votre carte de résident permanent
- › Votre certificat sécurisé de statut d'Indien (CSSI) délivré par le gouvernement du Canada
- › Votre carte d'assurance-maladie provinciale ou territoriale, dans la mesure où elle peut être utilisée à des fins d'identification en vertu d'une loi provinciale ou territoriale
- › Votre carte d'identité délivrée par une autorité gouvernementale provinciale ou territoriale, ou un mandataire de celle-ci qui peut servir à votre identification - la carte doit comprendre votre photographie et votre signature.

#### Groupe B

- › Votre carte d'identité d'employé délivrée par un employeur reconnu et comportant votre photographie
- › Une carte bancaire ou une carte de client ou de guichet automatique émise par une institution membre de Paiements Canada et portant votre signature et votre nom
- › Une carte de crédit émise par une institution membre de Paiements Canada portant votre signature et votre nom
- › Une carte de client de l'Institut national canadien pour les aveugles (INCA) comportant votre photographie et votre signature
- › Une référence personnelle d'un client en règle auprès de la Banque ou d'une personne qui jouit d'une bonne réputation dans la communauté où est située la succursale avec laquelle vous faites affaire.

### ENCAISSEMENT DE CHÈQUES OU D'EFFETS DU GOUVERNEMENT

Vous devez encaisser un chèque ou un autre effet du gouvernement fédéral ou un chèque du ministère des Finances du Québec, mais vous n'êtes pas client chez nous ? Rendez-vous à l'une de nos succursales, où vous pourrez l'encaisser sans aucun délai ni aucuns frais si vous êtes un particulier et que le chèque est à votre nom et d'un montant de 1 500 \$ ou moins<sup>9</sup>. Vous devrez vous identifier de l'une des trois façons suivantes :

1. en nous présentant une pièce d'identité originale, valide et non détériorée du groupe A et B, avec une photographie et la signature-spécimen du demandeur ;
2. en nous présentant deux pièces d'identité des groupes A et B ;
3. en nous présentant une pièce d'identité des groupes A et B, accompagnée d'une référence personnelle d'un client en règle chez nous ou d'une personne qui jouit d'une bonne réputation dans la communauté où est située la succursale avec laquelle vous faites affaire.

Notez que seuls les bénéficiaires peuvent encaisser un chèque ou effet du genre, et qu'ils peuvent le faire uniquement si ledit chèque ou effet n'a été ni modifié ni altéré. La Banque se réserve aussi le droit de ne pas encaisser le chèque ou l'effet si elle a des motifs raisonnables de croire qu'il y a eu une fraude ou qu'une illégalité a été commise en lien avec celui-ci.

Note : Le service d'encaissement de chèques du gouvernement est disponible uniquement dans les succursales principales. Pour trouver la succursale principale la plus près de chez vous, veuillez-vous référer au localisateur à l'adresse [www.banquelaurentienne/noustrouver](http://www.banquelaurentienne/noustrouver).

### LES PÉRIODES DE RETENUE DE MES FONDS

La Banque procède à des retenues de fonds lors du dépôt de chèques et d'effets de commerce (l'« Effet ») dans votre compte, faits au comptoir des succursales ou de toute autre manière. La levée de la retenue de fonds ne signifie pas que le chèque ou autre Effet ne puisse plus être refusé pour un autre motif après l'expiration de la période de retenue. Le montant du chèque pourrait être imputé à votre compte.

#### Effet tiré sur une succursale d'une institution financière située au Canada

- Dépôt au comptoir d'une succursale de la Banque :
- › Effet d'au plus 1 500 \$ : retenue maximale de quatre jours ouvrables ;
  - › Effet de plus de 1 500 \$ : retenue maximale de sept jours ouvrables.

Dépôt effectué de toute autre manière :

- › Effet d'au plus 1 500 \$ : retenue maximale de cinq jours ouvrables ;
- › Effet de plus de 1 500 \$ : retenue maximale de huit jours ouvrables ;
- › Dès le 14 mars 2018, la période de retenue maximale lors d'un dépôt de chèques ou d'argent comptant sera modifiée à cinq jours ouvrables, quel que soit le montant déposé.

#### Effet tiré d'une succursale d'une institution financière située ailleurs qu'au Canada et effet en devise étrangère

- › Effet tiré d'une succursale d'une institution située aux États-Unis et effet en devise américaine : retenue maximale approximative de 20 jours ouvrables
- › Effet tiré d'une succursale d'une institution située ailleurs qu'au Canada et aux États-Unis et effet en devise étrangère : retenue maximale approximative de 30 jours ouvrables

#### PROLONGATION DE LA RETENUE

Dans certaines circonstances, les périodes de retenue de fonds peuvent être prolongées, sans égard à l'institution financière sur laquelle l'effet est tiré. Voici les raisons qui permettent à la Banque de retenir vos fonds plus longtemps que les périodes indiquées ci-dessus :

- › Votre compte est ouvert depuis moins de 90 jours ;
- › L'effet présente des anomalies qui nécessitent des vérifications plus approfondies ;
- › L'effet a été endossé plus d'une fois ;
- › L'effet est périmé.

## 5

LES FRAIS À L'UNITÉ DE MES SERVICES BANCAIRES<sup>10</sup>

La Banque vous offre tout un lot de services pour vos affaires bancaires, à différents coûts. Si vous avez l'un de nos forfaits bancaires, certains de ces frais pourraient être inclus dans vos mensualités.

<b>Chèque à sortir mensuellement</b> Compte avec relevé seulement	0,35 \$ par chèque (minimum de 3,25 \$)
<b>Chèque officiel</b> > 1 000 \$ ou moins > Plus de 1 000 \$	7,50 \$ 10,00 \$
<b>Chèque non encodé, biffé ou ne respectant pas les normes d'encodage magnétique</b>	5,00 \$
<b>Chèque ou prélèvement automatique refusé pour provision insuffisante</b>	65,00 \$
<b>Chèque ou prélèvement automatique accepté par la Banque lorsque le compte est sans provision suffisante</b> (plus les intérêts sur le découvert applicable s'il y a lieu)	5,00 \$
<b>Chèque postdaté</b>	5,00 \$
<b>Chèque retourné</b> > Chèque déposé ou encaissé et retourné	Aucuns frais pour le bénéficiaire
<b>Chèque tiré sur un compte sans privilège de chèque</b>	6,50 \$
<b>Chèque visé</b> > À la demande d'un client > À la demande d'un non-client	10,00 \$ 15,00 \$
<b>Compte inactif</b> Aucune opération effectuée depuis au moins un an > Si le client répond à l'avis d'inactivité du compte dans le délai de 90 jours > Si le client ignore l'avis d'inactivité du compte à l'intérieur du délai de 90 jours - pour la 1 <sup>re</sup> année d'inactivité - de la 2 <sup>e</sup> à la 4 <sup>e</sup> année d'inactivité - de la 5 <sup>e</sup> à la 8 <sup>e</sup> année d'inactivité - pour la 9 <sup>e</sup> année d'inactivité (Si le solde est inférieur au montant à percevoir, les frais correspondent alors au solde résiduel. Notez qu'un compte de marge de crédit inactive avec un solde créditeur pendant plus de 36 mois [3 ans d'inactivité] se verra imputer des frais équivalents à la grille ci-dessus.)	Aucuns frais  15,00 \$ 30,00 \$ par an 40,00 \$ par an 45,00 \$ par an
<b>Demande de transfert d'un compte vers une autre institution financière</b>	20,00 \$
<b>Demande spéciale liée au compte</b>	40,00 \$ par heure (minimum de 20,00 \$, taxes en sus)

<b>Effet reçu par la poste pour dépôt au compte</b>	5,00 \$
<b>Fermeture d'un compte</b> > Ouvert depuis 90 jours ou moins > Ouvert depuis plus de 90 jours	20,00 \$ Aucuns frais
<b>Frais d'administration imputables pour chaque paiement et chaque demande et divulgation de renseignements effectués par un tiers relativement à une procédure administrative ou judiciaire, en vertu des lois applicables</b> (p. ex. : saisie, faillite, pensions alimentaires)	10,00 \$
<b>Frais d'opération unitaire</b> par retrait, virement ou paiement de facture en succursale <sup>11</sup>	2,00 \$
<b>Impression ou réimpression d'un relevé de compte</b>	3,25 \$ par relevé
<b>Impression d'un relevé partiel au guichet</b> (historique des 10 dernières opérations du dernier trimestre)	Aucuns frais
<b>Le Gestionnaire</b>	2,50 \$ par relevé
<b>Opposition au paiement d'un chèque ou à un débit préautorisé</b> > Information complète fournie par le client > Information incomplète fournie par le client	13,00 \$ 20,00 \$
<b>Service de Paiement direct <i>Interac</i><sup>MD</sup></b>	1,25 \$ par opération
<b>Perception d'un paiement de facture d'un service public</b> > En succursale pour un client détenant un compte > En succursale pour un client ne détenant pas de compte > Au guichet automatique Banque Laurentienne ou par <i>BLCDirect</i> > En succursale à partir d'un compte Visa d'une autre institution financière (Au moment d'un paiement de facture en succursale, au guichet automatique Banque Laurentienne ou par <i>BLCDirect</i> , les frais de retrait liés à un compte s'ajoutent aux frais de traitement de paiement de facture, s'il y a lieu.)	2,00 \$ 3,00 \$ 1,00 \$ 2,00 \$
<b>Recherche liée à un compte</b> > Dans les 90 jours suivant la date de l'opération > 90 jours et plus après l'opération	5,00 \$ par effet 40,00 \$ par heure (minimum de 20,00 \$, taxes en sus)
<b>Remplacement d'une carte client</b> À partir du 2 <sup>e</sup> remplacement au cours de la même année	5,00 \$ par carte supplémentaire

<b>Renseignements sur le solde de votre compte</b> > À un guichet automatique Banque Laurentienne ou THE EXCHANGE <sup>MD</sup> , ou par <i>BLCDirect</i> > Par appel téléphonique à la succursale	Aucuns frais 5,00 \$
<b>Succession</b> > Frais d'administration pour l'analyse et le traitement du dossier bancaire (Les frais liés spécifiquement aux produits et services détenus par le défunt s'appliquent.)	350 \$
<b>Taux d'intérêt annuel sur un découvert autorisé ou non autorisé</b>	22 %
<b>Frais d'accès au réseau à un guichet automatique</b> > Guichet automatique du réseau THE EXCHANGE <sup>MD</sup> > Guichet automatique Banque Laurentienne > Guichet automatique du réseau <i>Interac</i> <sup>MD</sup> > Guichet automatique du réseau PLUS* > Guichet automatique du réseau Accel <sup>®</sup>	Aucuns Aucuns 1,50 \$ 4,00 \$ Des frais peuvent s'appliquer.
<b>Frais d'opération au guichet automatique</b> > Retrait > Virement > Conversion de devises étrangères pour toute opération aux guichets du réseau PLUS* (à l'étranger) (Les opérations effectuées par l'entremise d'un guichet automatique comportent les frais liés au compte courant.)	1,00 \$ 1,00 \$ Taux de change en vigueur au moment de l'opération, majoré de 2,5 % du montant converti
<b>Virements entre comptes détenus à la Banque Laurentienne</b> > Au comptoir ou au guichet automatique Banque Laurentienne	Selon les caractéristiques du compte
Pour combler une insuffisance de fonds : > avec une entente > sans entente préalable > Virements automatiques (À l'ouverture pour fréquence et montant fixes) > Assistance au téléphone par le Centre Télébancaire pour une demande de virements de fonds	5,00 \$ 5,50 \$ 6,00 \$  5,00 \$ par virement demandé
<b>Virement de fonds par <i>BLCDirect</i></b>	Aucuns frais
<b>Frais d'expédition d'un Virement <i>Interac</i><sup>MD13</sup></b>	1,00 \$

## SERVICES INTERNATIONAUX

<b>Billets en devises américaines</b> > Achat de billets par un client > Vente de billets d'un montant inférieur à 1 000 \$ (calculé en \$ CA)	Aucuns frais 3,00 \$
<b>Chèque libellé en devise étrangère tiré sur un compte en dollars canadiens</b>	15,00 \$
<b>Dépôt d'un chèque libellé en devise étrangère dans un compte en dollars canadiens</b> Lors du retour d'un chèque en devise étrangère (déposé dans un compte en \$ CA) pour insuffisance de fonds ou tout autre motif, le client assumera toute perte résultant de la fluctuation du taux de change applicable à la devise entre la date du dépôt du chèque au compte et sa date de retour.	
<b>Effet en devise étrangère</b> > Expédié en recouvrement > Expédié en recouvrement et retourné impayé > Reçu en recouvrement (Les frais de la banque émettrice, s'il y a lieu, et les frais de correspondance sont en sus.)	40,00 \$ 40,00 \$ 40,00 \$
<b>Effet en devise étrangère déposé dans un compte en dollars canadiens et retourné impayé</b>	20,00 \$
<b>Encaissement ou dépôt d'un effet en devise étrangère dans un compte en dollars canadiens</b> > Inférieur à 1 000 \$ CA > Égal ou supérieur à 1 000 \$ CA	6,00 \$ 9,00 \$
<b>Mandat en dollars canadiens ou en dollars américains</b>	7,50 \$
<b>Opposition de paiement sur un mandat ou une traite en dollars canadiens ou en dollars américains</b> (Les frais de la banque émettrice, s'il y a lieu, et les frais de correspondance sont en sus.)	20,00 \$
<b>Télévirement</b> > Expédié au Canada > Expédié à l'étranger > Reçu	Minimum de 20,00 \$ Minimum de 30,00 \$ 15,00 \$
<b>Traite en devise étrangère</b>	Minimum de 7,50 \$

## Avis de modification des frais

La Banque Laurentienne se réserve le droit de modifier ou d'introduire de nouveaux frais en faisant parvenir un avis écrit aux clients qui reçoivent un état de compte ou, dans tous les autres cas, en affichant les changements dans ses succursales et/ou à ses guichets automatiques.

## MES RESSOURCES

La Banque Laurentienne met tout en œuvre pour assurer la satisfaction de sa clientèle. N'hésitez jamais à nous faire part de vos commentaires ou de vos plaintes.  
Procédures de règlement :

### ÉTAPE 1 :

Adressez-vous en premier lieu à la direction de votre succursale ou au Centre Télébancaire de la Banque Laurentienne :  
Téléphone : 514 252-1846 ou sans frais 1 800 252-1846  
Courriel : [www.banquelaurentienne.ca](http://www.banquelaurentienne.ca) sous l'onglet « Contactez-nous »

### ÉTAPE 2 :

Communiquez avec le service Requêtes clients de la Banque Laurentienne :

Banque Laurentienne  
Requêtes clients  
1360, boulevard René-Lévesque Ouest, bureau 600  
Montréal (Québec) H3G 0E5  
Téléphone : 514 284-3987 ou sans frais 1 877 803-3731  
Télécopieur : 514 284-3988  
Courriel : [requetes\\_clients@banquelaurentienne.ca](mailto:requetes_clients@banquelaurentienne.ca)

### ÉTAPE 3 :

Si le problème n'est pas résolu à votre satisfaction après avoir franchi cette deuxième étape, vous pouvez communiquer avec le bureau de l'Ombudsman de la Banque Laurentienne, préférablement par écrit, par l'un des moyens de communication suivants :

Banque Laurentienne  
Bureau de l'ombudsman  
1360, boulevard René-Lévesque Ouest, bureau 600  
Montréal (Québec) H3G 0E5  
Téléphone : 514 284-7192 ou sans frais 1 800 479-1244  
Télécopieur : 514 284-7194 ou sans frais 1 800 473-4790  
Courriel : [ombudsman@banquelaurentienne.ca](mailto:ombudsman@banquelaurentienne.ca)

### ÉTAPE 4 :

Ultimement, vous avez la possibilité de communiquer avec l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) par l'un des moyens de communication suivants :

401, rue Bay, bureau 1505, C.P. 5  
Toronto (Ontario) M5H 2Y4  
Téléphone : 416 287-2877 ou sans frais 1 888 451-4519  
Téléphone (ATS) : 1 855 889-6274  
Télécopieur : 416 225-4722 ou sans frais 1 888 422-2865  
Courriel : [ombudsman@obsi.ca](mailto:ombudsman@obsi.ca)

Vous pouvez également communiquer avec l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) par l'un des moyens de communication suivants :

427, avenue Laurier Ouest, 6<sup>e</sup> étage  
Ottawa (Ontario) K1R 1B9  
Téléphone : 613 996-5454 ou sans frais 1 866 461-2232  
Téléphone (ATS) : 613 947-7771 ou sans frais 1 866 914-6097  
Télécopieur : 613 941-1436 ou sans frais 1 866 814-2224  
Site Internet : [www.fcac-acfc.gc.ca](http://www.fcac-acfc.gc.ca)

THE EXCHANGE<sup>SM</sup> et Accel<sup>SM</sup> sont des marques déposées de Fiserv<sup>SM</sup>, Inc., autorisées à être utilisées au Canada par la société en commandite des services FICANEX<sup>SM</sup>.  
Interac<sup>SM</sup> et Virement Interac<sup>SM</sup> sont des marques déposées d'Interac inc. utilisées sous licence.  
postel<sup>SM</sup> est une marque de commerce de la Société canadienne des postes.

\*Marque de commerce de Visa International Service Association et utilisée sous licence.

Le contenu de ce guide est fourni à titre d'information seulement et ne constitue pas une invitation à acheter les produits ou services de la Banque Laurentienne ou de ses filiales (collectivement la « Banque »). L'information fournie est, à la connaissance de la Banque, exacte au moment où elle est présentée. Cependant, la Banque ne peut garantir qu'elle est exacte ou complète ou qu'elle le sera en tout temps. Chaque produit ou service est assujéti à une entente comprenant les modalités qui lui sont applicables. **1.** Pour bénéficier de ce forfait exclusif, vous devez être membre de la FADQQ et détenir une carte Visa Privilèges Or FADQQ. Les avantages du forfait ne peuvent être combinés à une autre offre de la Banque Laurentienne. Un forfait ne s'applique qu'à un seul compte bancaire à la fois. **2.** Pour connaître le taux d'intérêt actuellement en vigueur, appelez le 514 522-6345 ou le 1 888 823-7337, visitez le [www.banquelaurentienne.ca/fadoq](http://www.banquelaurentienne.ca/fadoq), ou passez en succursale. Les intérêts sont calculés sur le solde minimal quotidien et sont versés mensuellement. Certaines conditions s'appliquent et la Banque se réserve le droit de modifier, sans préavis, le taux d'intérêt. **3.** Vous devez vous inscrire au service postel<sup>SM</sup> pour accéder à vos relevés électroniques. **4.** Vous recevrez un relevé bancaire uniquement lorsque vous effectuez plus de cinq opérations par mois. Les frais de tenue de compte applicables continuent d'être imputés à votre compte. **5.** Les frais courants s'appliquent à toute opération en sus de celles comprises dans le forfait. Pour obtenir de plus amples renseignements sur ces services et les tarifs bancaires, veuillez consulter les pages 8 et 9. **6.** Certains exploitants de guichets automatiques et certains marchands exigent des frais d'utilisation. Ces frais ne sont pas des frais de service de la Banque Laurentienne. **7.** Pour bénéficier de ce forfait exclusif, vous devez être membre de la FADQQ et détenir une carte Visa Privilèges Or FADQQ. Les avantages du forfait ne peuvent être combinés à une autre offre de la Banque Laurentienne. Un forfait ne s'applique qu'à un seul compte bancaire à la fois. **8.** Avant de vous remettre votre carte client, la Banque pourrait vous demander de consentir à une validation de votre crédit. De plus, pour se conformer à la loi, elle pourrait aussi vous demander des renseignements sur les pièces d'identité que vous présentez. **9.** Tout chèque dépassant ce montant sera refusé si vous ne détenez pas de compte ou de produit à la Banque Laurentienne. **10.** Tous les frais mentionnés à cet endroit ne concernent en aucun cas les frais de nos cartes Visa. **11.** Un retrait ou un paiement de facture effectué à même le dépôt d'un chèque est considéré comme un retrait en succursale. Notez que les frais de traitement de paiement de facture sont en sus. **12.** Ce service n'est pas inclus dans le forfait et est facturé en sus. **13.** Les frais de Virement Interac<sup>SM</sup> de 1,00 \$ ne sont pas remboursables. Frais de retrait en sus. Si vous détenez un forfait et que vous ne dépassez pas le nombre d'opérations mensuelles qui y est inclus ou si vous détenez un solde minimal mensuel de 3 000 \$ ou plus, aucuns frais supplémentaires ne seront appliqués.

Pour plus d'information,  
communiquez avec votre conseiller.

Composez le 514 252-1846 ou le 1 800 252-1846.  
Consultez le [www.banquelaurentienne.ca](http://www.banquelaurentienne.ca).

