

# Questions et Réponses – Nouvelle carte Flash *Interac*<sup>MD</sup>

22 avril 2022

## Q.1 : Qu'est-ce que la technologie Flash *Interac*<sup>MD</sup> ?

La technologie « Flash » est une fonctionnalité des nouvelles cartes de débit de la Banque Laurentienne. Cette technologie vous permet de procéder à certains achats sans contact. En d'autres mots, vous pouvez maintenant procéder à un paiement chez un marchand sans même devoir insérer votre carte dans le terminal ni entrer votre NIP.

## Informations générales sur le déploiement de la carte de débit Flash *Interac*<sup>MD</sup>

### Q.2 : La nouvelle carte Flash *Interac*<sup>MD</sup> me sera-t-elle automatiquement envoyée ?

Non, mais si vous le souhaitez, vous pouvez en faire la demande. Autrement, la nouvelle carte sera offerte à l'ouverture d'un compte ou lors d'un remplacement de carte.

### Q.3 : Comment est-il possible de savoir si une carte possède la fonction « Flash » ?

Les cartes munies de la technologie Flash sont identifiées par le logo Flash *Interac*. )))



## Informations relatives au compte et à la première utilisation de la carte de débit Flash *Interac*<sup>MD</sup>

### Q.4 : Comment puis-je obtenir ma nouvelle carte de débit ?

#### En succursale :

Lorsque vous obtenez la carte de débit en succursale, celle-ci est automatiquement activée et vous pouvez immédiatement l'utiliser pour effectuer vos transactions. Toutefois, pour activer la fonction de paiement sans contact Flash *Interac*<sup>MD</sup>, vous devez d'abord effectuer une première transaction avec votre NIP. Cette transaction peut être faite chez un marchand à l'aide d'un terminal au point de vente ou dans un guichet Banque Laurentienne ou The Exchange. Une fois activée, la fonction sans contact peut être utilisée lors de vos prochaines transactions chez un marchand.

#### Par la poste :

Par mesure de sécurité, lorsqu'une nouvelle carte de débit vous est envoyée par la poste, elle est inactive. Veuillez vous référer à la procédure qui accompagne votre carte. Pour toutes questions, vous pouvez contacter le Centre télébancaire au 1 800 252-1846, disponible tous les jours de 8 h à 20 h.

Une fois la carte activée, il faudra également activer la fonction de paiement sans contact Flash *Interac*<sup>MD</sup>. Pour ce faire, vous devez d'abord effectuer une première transaction avec votre NIP. Cette transaction peut être faite chez un marchand à l'aide d'un terminal au point de vente



ou dans un guichet Banque Laurentienne ou The Exchange. Une fois activée, la fonction sans contact peut être utilisée lors de vos prochaines transactions chez un marchand.

**Q.5 : Est-ce que mon NIP change lorsque j'obtiens une nouvelle carte de débit ?**

Oui, puisque chaque carte a son propre NIP. Cependant, vous pouvez modifier votre NIP si vous le désirez à n'importe quel guichet automatique Banque Laurentienne ou encore dans un guichet automatique du réseau The Exchange.

**Q.6 : Les frais bancaires sont-ils les mêmes pour la carte de débit Flash *Interac*<sup>MD</sup> que pour l'ancienne carte de débit ?**

Oui, ils sont identiques. L'obtention d'une carte de débit Flash n'entraîne pas de frais supplémentaires. Toutefois, si vos habitudes transactionnelles changent après l'adoption de la carte de débit sans contact, il serait important de revoir votre forfait bancaire en contactant le Centre télébancaire au 1 800 252-1846, disponible tous les jours de 8 h à 20 h.

## **Informations relatives à l'utilisation quotidienne de la carte de débit Flash *Interac*<sup>MD</sup>**

**Q.7 : Comment puis-je utiliser la technologie Flash *Interac*<sup>MD</sup> ?**

Vous devez suivre les 3 étapes suivantes pour utiliser votre carte de débit Flash *Interac*<sup>MD</sup> :

1. Confirmez que le terminal du marchand accepte les transactions sans contact en repérant le logo Flash *Interac*<sup>MD</sup> ou celui du paiement sans contact.
2. Approchez votre carte du lecteur sécurisé.
3. Attendez le message d'approbation du paiement. Une fois qu'il est apparu, c'est que la transaction a été effectuée avec succès !

**Q.8 : La technologie « Flash » est-elle sécuritaire ?**

À la Banque Laurentienne, la sécurité de nos clients est au cœur de nos préoccupations. C'est pourquoi nous avons opté pour une technologie qui a fait ses preuves en matière de sécurité. Chaque carte est munie d'une puce EMV qui sert à détecter les transactions frauduleuses.

Nous avons également mis en place des mesures pour limiter les risques. Une transaction unique par carte sans contact ne peut dépasser 250 \$ CA. De plus, nous avons limité le montant des dépenses cumulatives sans contact à 500 \$ CA par jour. Lorsque cette limite est atteinte, vous devrez insérer votre carte et entrer votre NIP afin d'effectuer la transaction. Cette étape permet à notre équipe de confirmer que vous êtes bien le titulaire légitime de la carte et de réinitialiser les limites de la puce.

**Q.9 : Quelles sont les limites d'achat avec ma carte de débit ?**

La limite d'achat peut varier. Vous pouvez contacter le Centre télébancaire au 1 800 252-1846, disponible tous les jours de 8 h à 20 h, afin de connaître la vôtre. Pour le paiement sans contact Flash *Interac*<sup>MD</sup>, la limite est de 250 \$ CA par transaction. Toutefois, un marchand peut décider de fixer la limite à un montant inférieur à celui déterminé par la Banque Laurentienne. Veuillez également noter que vous pourriez devoir entrer votre NIP lors d'une transaction pour des raisons de prévention de la fraude ou encore pour réinitialiser la limite quotidienne.

**Q.10 : Que dois-je faire lorsque ma transaction de paiement sans contact est refusée ?**

Si vous tentez d'utiliser la technologie sans contact et que votre transaction est refusée, vous devez réessayer en utilisant votre NIP. Pour la transaction suivante, vous pourrez recommencer à utiliser la technologie sans contact.



**Q.11 : La fonction « Flash » est-elle disponible aux États-Unis ?**

Non, cette fonction n'est pas disponible aux États-Unis en ce moment. Par ailleurs, aucune transaction au marchand ou à l'aide d'un terminal au point de vente ne peut être effectuée aux États-Unis avec une carte de débit Banque Laurentienne.

**Autres informations sur la carte de débit Flash *Interac*<sup>MD</sup>**

**Q.12 : Que dois-je faire en cas de perte ou de vol de ma carte bancaire ?**

En cas de perte ou de vol, vous devez contacter le Centre télébancaire dans les plus brefs délais. Le Centre télébancaire est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 pour vous accompagner. Vous pouvez nous joindre en composant le 514-252-1846 à Montréal ou encore le 1-800-252-1846 ailleurs au Canada.

**Q.13 : Est-il possible d'arrêter d'utiliser la fonction paiement sans contact ?**

À tout moment, vous pouvez décider de désactiver la fonction Flash sur votre carte. Pour ce faire, téléphonez au Centre télébancaire, disponible 7 jours sur 7, de 8 h à 20 h en composant le 514-252-1846 à Montréal ou encore le 1-800-252-1846 ailleurs au Canada.

**Q.14 : J'ai oublié mon NIP. Comment puis-je en obtenir un nouveau ?**

Pour remplacer votre NIP, vous devez communiquer avec le Centre télébancaire entre 8 h et 20 h en composant le 514-252-1846 à Montréal ou encore le 1-800-252-1846 ailleurs au Canada.

**Q.15 : Les détenteurs d'une carte de débit Flash *Interac*<sup>MD</sup> peuvent-ils utiliser la fonction de paiement sans contact dans les transports en commun ?**

Pour l'instant, ce n'est pas possible. Nous travaillons à rendre cette fonction disponible dans un avenir rapproché.

