

## Conditions d'utilisation d'AccèsD

Nous<sup>1</sup> mettons la plateforme numérique AccèsD à votre disposition pour vous<sup>2</sup> permettre de consulter les informations à propos de vos comptes et de gérer vos finances personnelles en ligne, ou sur votre appareil mobile.

**Vous acceptez de respecter ces conditions dès que vous utilisez AccèsD pour la première fois. Lisez-les bien!**

### 1 Vos responsabilités

Pour protéger vos comptes et votre argent, vos responsabilités ne sont pas à prendre à la légère.

Voir la [section 3 Pertes financières et dommages dont nous ne sommes pas responsables](#) pour connaître les conséquences possibles si vous ne vous acquittez pas de vos responsabilités.

#### 1.1 Protéger les données qui vous permettent de vous connecter à AccèsD

C'est votre principale responsabilité pour protéger vos comptes. Voici quelques éléments à considérer.

##### Mot de passe

Lorsque vous vous connectez à AccèsD, votre mot de passe permet de confirmer votre identité. Il agit comme une signature lorsque vous l'utilisez avec votre identifiant.

Protégez-le!

##### Choisissez un mot de passe difficile à deviner.

Par exemple, ne choisissez pas votre date de naissance ou votre adresse, ni une combinaison simple comme 12345.

##### Gardez votre mot de passe secret.

Vous devez être la seule personne à le connaître. Ne l'écrivez nulle part et ne le communiquez à personne (ni même à des gens de confiance ou à un procureur).

##### Changez votre mot de passe ou vos données de connexion si vous soupçonnez que quelqu'un les connaît.

Si vous n'êtes pas en mesure de faire cette modification vous-même, avisez-nous dès que possible.

##### Questions de sécurité

##### Gardez les réponses à vos questions de sécurité secrètes.

Ces réponses peuvent servir à confirmer votre identité, par exemple si vous oubliez votre mot de passe ou que vous vous connectez sur un nouvel appareil. Ne les écrivez nulle part et ne les communiquez à personne.

##### Changez vos questions de sécurité si vous soupçonnez que quelqu'un les connaît.

Si vous n'êtes pas en mesure de faire cette modification vous-même, avisez-nous dès que possible.

##### Données biométriques

Si vous vous connectez à AccèsD en utilisant vos données biométriques (empreintes digitales, visage, voix), ces données agissent comme un mot de passe.

##### Validation en 2 étapes

La validation en 2 étapes consiste à fournir différents types d'informations pour confirmer votre identité, afin de rendre la connexion à AccèsD encore plus sécuritaire.



Ne permettez pas à d'autres personnes d'ouvrir votre appareil mobile à l'aide de données biométriques.

<sup>1</sup> Les caisses Desjardins du Québec et la Caisse Desjardins Ontario Credit Union Inc., la Fédération des caisses Desjardins du Québec et ses filiales, ainsi que tout mandataire à qui l'exécution de certaines opérations a été confiée, avec les mêmes droits et obligations.

<sup>2</sup> Tout utilisateur qui utilise le service AccèsD, qu'il soit membre, non membre, représentant légal (Québec) ou personnel (Ontario), notamment un procureur, mandataire, tuteur, liquidateur ou fiduciaire de la succession, ainsi que toute personne autorisée à administrer les biens d'un membre.

Après avoir entré votre identifiant et votre mot de passe dans AccèsD, un code de sécurité à usage unique vous est envoyé par texto, par exemple. Entrez ensuite ce code pour vous connecter à AccèsD.

### **Conséquences si vous ne protégez pas vos données de connexion**

Si vous ne prenez pas ces précautions et qu'une autre personne fait des transactions dans vos comptes, nous considérons que vous avez autorisé ces transactions. Nous ne pourrions pas vous rembourser.

## 1.2 Fournir des informations exactes quand vous faites des transactions

Vous êtes responsable de toutes les transactions dans vos comptes et des informations que vous nous fournissez quand vous faites ces transactions dans AccèsD.

### **Assurez-vous de nous fournir des informations exactes.**

Par exemple, vérifiez 2 fois le montant que vous entrez et les numéros de compte ou de facture.

### **Vérifiez l'identité et les coordonnées des destinataires de vos virements.**

Vous êtes responsable de vérifier que vous envoyez votre argent à la bonne personne.

Par exemple, quand vous faites un Virement *Interac*, vérifiez que les coordonnées de votre destinataire sont bien à jour.

Nous ne pouvons ni annuler, ni rembourser un virement qu'une personne a déjà encaissé, même si vous réalisez après coup que vous avez envoyé l'argent à la mauvaise personne.

## 1.3 Utiliser des appareils et des réseaux fiables et sécurisés

Vous avez la responsabilité d'utiliser des appareils fiables et des réseaux sécurisés quand vous vous connectez à AccèsD.

- Utilisez des appareils qui fonctionnent bien.
- Protégez vos appareils (exemple : votre tablette ou votre montre intelligente) par mot de passe ou données biométriques pour éviter que quelqu'un fasse des transactions dans vos comptes ou accède à de l'information confidentielle sans votre autorisation.
- Utilisez des réseaux Internet et mobiles sécurisés pour diminuer les risques de piratage. Évitez par exemple les réseaux publics et les réseaux qui ne sont pas protégés par un mot de passe.

## 1.4 Nous avertir immédiatement en cas de problème

Vous devez nous avertir immédiatement si vous croyez que vos services AccèsD ont été utilisés sans votre autorisation ou qu'ils risquent de l'être.

Par exemple, avertissez-nous :

- si vous ne reconnaissez pas une transaction dans un compte
- si votre carte débit ou votre carte de crédit Desjardins est perdue ou volée
- si un appareil mobile lié à vos services AccèsD est perdu ou volé
- si quelqu'un connaît vos données de connexion.

Nous pourrions vous accompagner pour tenter de régler le problème.

### **Pour vous protéger en cas de transactions non autorisées**

Si quelqu'un d'autre que vous fait des transactions que vous n'avez pas autorisées dans votre compte AccèsD, par exemple si la transaction est effectuée après que :

- vous ayez signalé qu'une autre personne connaît peut-être votre mot de passe,
- vous ayez été obligé, sous la menace, de communiquer vos données de connexion à un tiers, à la condition que vous portiez plainte auprès des autorités policières, que vous en avisiez la Fédération immédiatement et que vous collaboriez à toute enquête par la suite
- une personne ait pris vos données de connexion à votre insu.

nous pourrions déterminer que vous n'êtes pas responsable de ces transactions si nous considérons que vous avez utilisé tous les moyens pour protéger vos données, notamment si vous avez respecté toutes vos obligations et responsabilités prévues dans ces conditions.

## 1.5 Payer les frais applicables

Des frais sont parfois exigés quand vous faites des transactions dans AccèsD.

### **Frais de service**

Les frais de service dépendent entre autres du forfait que vous avez choisi pour votre compte. Nous prélevons ces frais dans votre compte au moment de la confirmation de la transaction, sauf si la transaction est incluse dans votre forfait.

Notez que si vous nous demandez un service complémentaire, par exemple, mais que vous n'avez pas assez d'argent dans votre compte pour payer les frais qui y sont rattachés, cette demande pourrait être refusée.

Pour connaître les frais applicables, consultez la liste des frais de service sur le [desjardins.com/particuliers/comptes-services-relies/frais-service](https://desjardins.com/particuliers/comptes-services-relies/frais-service).

### **Frais d'une filiale**

Des frais peuvent être exigés par une filiale avec laquelle vous faites affaire. Le détail de ces frais est disponible sur demande auprès de cette filiale.

### **Frais d'une autre institution**

Des frais supplémentaires peuvent être exigés par une autre institution impliquée dans une transaction. Par exemple, l'institution qui reçoit l'argent d'un virement international peut déduire des frais du montant envoyé. Nous n'avons aucun contrôle sur ces frais.

### **Frais de réception de messages textes ou d'utilisation de données mobiles**

Votre fournisseur de services mobiles ou d'accès à Internet peut exiger des frais supplémentaires pour la réception de messages textes ou l'utilisation de données permettant de recevoir des courriels (exemple : si vous activez le service d'alerte). Nous n'avons aucun contrôle sur ces frais.

## **1.6 Respecter votre entente avec nous**

En plus de respecter ces conditions d'utilisation, vous devez en tout temps respecter l'ensemble des règles qui régissent les autres produits et services que vous détenez chez Desjardins.

Selon votre situation, vous pourrez entre autres trouver ces règles dans les documents suivants :

- votre contrat d'ouverture de compte
- les conditions générales liées aux services accessibles sur le [desjardins.com](http://desjardins.com) et sur les autres sites de Desjardins (par exemple, celui d'une filiale)
- les conditions d'utilisation de la Carte débit Desjardins.

Si vous ne respectez pas l'une ou l'autre des ententes que vous avez avec nous, nous pourrions, par exemple, limiter ou suspendre votre utilisation des services AccèsD de façon temporaire ou permanente (voir la section [Limiter ce que vous pouvez faire dans AccèsD](#)).

## **1.7 Utiliser AccèsD à des fins légales, légitimes et personnelles**

Vous vous engagez à utiliser AccèsD en respectant les lois et les règlements applicables, et à l'utiliser à des fins légitimes.

Par exemple, vous ne devez pas utiliser AccèsD pour déposer des chèques que vous savez être frauduleux.

De plus, AccèsD doit servir uniquement pour votre usage personnel. Vous ne pouvez pas l'utiliser à la demande ou au bénéfice d'une autre personne, sauf si vous détenez un accès pour agir comme son représentant légal ou personnel.

Si nous vous le demandons, vous devez être en mesure de démontrer que vos transactions dans AccèsD sont effectuées à des fins légales, légitimes et personnelles.

En tout temps, vous convenez d'agir et de collaborer de bonne foi dans le cadre d'une enquête au sujet de transactions inhabituelles ou frauduleuses.

## **2 Conditions, limites et délais spécifiques à certaines transactions**

AccèsD vous permet de faire différentes transactions en ligne. Certaines limites s'appliquent et nous pouvons les faire varier si nous le jugeons nécessaire.

Le traitement des opérations est soumis à certaines heures déterminées. Une opération en dehors de ces heures pourrait donc être effectuée dans les jours suivants.

L'accès à certaines transactions pourrait être limité si vous n'êtes pas membre de Desjardins ou propriétaire du compte (exemple : si vous êtes procureur).

Une preuve de confirmation d'une opération peut vous être fournie dans certains cas afin de confirmer que l'opération a été effectuée.

### **2.1 Payer des factures (incluant votre solde de carte de crédit)**

Vous pouvez payer vos factures une à la fois ou programmer des paiements pour plus tard (paiements préautorisés).

#### **Limites applicables**

La limite d'un paiement de facture correspond au solde disponible dans votre compte.

#### **Délai de traitement à prévoir**

Les paiements ne sont pas toujours instantanés. Assurez-vous de prévoir des délais suffisants pour éviter de mauvaises surprises.

Par exemple, il peut y avoir un délai entre le moment où vous enregistrez votre paiement et le moment où le fournisseur le reçoit, notamment si vous faites un paiement le soir ou la fin de semaine.

### **2.2 Annuler des paiements (arrêt de paiement)**

#### **Paiements de factures programmés d'avance**

Vous pouvez annuler un paiement programmé d'avance tant que le paiement n'est pas passé dans votre compte.

## Paiements préautorisés, mais pas encore passés au compte

Vous pouvez annuler un paiement préautorisé (parfois appelé débit préautorisé), jusqu'à ce qu'il soit passé dans votre compte.

Voici quelques informations importantes à ce sujet :

- **Des frais s'appliquent** quand vous annulez un paiement préautorisé dans AccèsD. Ces frais sont prélevés dans le compte où devait passer le paiement préautorisé. Si les frais ne peuvent être prélevés, le paiement préautorisé ne pourra pas être annulé.
- **Pour éviter ces frais**, avant d'annuler un paiement préautorisé dans AccèsD, demandez au fournisseur concerné de mettre fin au paiement préautorisé. C'est votre droit, à certaines conditions, comme le prévoit la Règle H1 de Paiements Canada, qui encadre les paiements préautorisés. Pour en savoir plus sur les conditions de Paiements Canada et pour connaître vos droits, consultez [paiements.ca](http://paiements.ca).
- **Prévoyez un délai** pour l'annulation d'un paiement préautorisé. L'annulation entre en vigueur le jour même à 15 h, ou le jour ouvrable suivant si elle a été faite après 15 h, la fin de semaine, ou encore un jour férié.
- L'annulation du paiement préautorisé restera **en vigueur pour 372 jours** à compter de la date d'entrée en vigueur de l'arrêt de paiement. Pendant cette période, vous pouvez réactiver les paiements préautorisés.
- **Vous nous dégagez de toute responsabilité** liée au fait que vous annulez un paiement préautorisé. À moins d'une faute lourde ou d'une négligence grave de notre part, vous nous dégagez aussi de toute responsabilité si un paiement préautorisé est fait malgré votre demande de l'annuler, ou si un paiement préautorisé n'est pas fait alors que vous l'avez réactivé.

## Paiements déjà passés au compte (dans les 62 jours)

Vous pouvez demander l'annulation d'un paiement qui est passé dans votre compte s'il ne s'est pas écoulé plus de 62 jours.

Nous réclamerons ce montant au fournisseur, mais nous ne pouvons pas garantir qu'il acceptera de vous rembourser. Si nous n'arrivons pas à récupérer les fonds, vous devrez communiquer avec le fournisseur directement.

Vous ne pouvez pas annuler le paiement d'un prêt ou de tout autre financement détenu dans une caisse Desjardins.

## 2.3 Faire des virements

Vous pouvez faire plusieurs types de virements dans AccèsD :

- Virement entre vos comptes Desjardins
- Virement entre personnes Desjardins
- Virement *Interac*
- Virement interinstitutions (virement depuis un compte en devise canadienne d'une autre institution financière canadienne vers un de vos comptes Desjardins à une signature)
- Virement interdevises (virement vers ou depuis un compte canadien en monnaie étrangère)
- Virement international.

Vous pouvez programmer des virements pour plus tard, excepté les virements interdevises ou internationaux.

### Limites applicables

Les limites applicables à vos virements dépendent de plusieurs facteurs, comme les limites quotidiennes qui s'appliquent à votre compte ou les limites du réseau de paiement (exemple : *Interac*). Nous pouvons modifier ces limites à tout moment.

Pour les virements internationaux, la limite quotidienne applicable dans AccèsD est le montant le moins élevé entre :

- La limite quotidienne applicable à votre compte
- La limite autorisée par le pays de destination
- La limite autorisée par les services de sécurité Desjardins.

Pour faire un virement international d'un montant plus élevé, vous devez contacter votre caisse. Les limites applicables peuvent être différentes pour la Desjardins Bank de Floride.

Pour connaître le détail des limites applicables aux différents types de virement, communiquez avec votre caisse.

### Délai de traitement à prévoir

Les virements ne sont pas toujours instantanés. Assurez-vous de prévoir des délais suffisants pour éviter de mauvaises surprises.

Les délais de traitement dépendent du type de virement et du moment où vous faites le virement.

Les virements sont habituellement traités pendant la journée de travail, du lundi au vendredi (exemple : entre 8h30 et 16h30). Si vous faites un virement à d'autres moments, par exemple le soir, la fin de semaine, ou un jour férié, votre virement sera traité le jour ouvrable suivant.

Une fois le virement traité par Desjardins, des délais de traitement supplémentaires peuvent s'appliquer, en particulier pour un virement international. Un délai de retenue de fonds peut également s'appliquer pour un virement interinstitutions.

### Taux de change applicable aux virements interdevises et internationaux

Si vous faites un virement vers un compte en monnaie étrangère, nous appliquons le taux de change de la Fédération des caisses Desjardins du Québec au moment de la confirmation du virement, selon le taux des marchés.

### **Vous faites un virement en dehors de nos heures d'ouverture ?**

Le taux de change applicable peut être ajusté à notre discrétion, à la hausse ou à la baisse, en fonction du moment où nous traitons le virement. Ce taux de change pourrait différer de celui qui était affiché au moment où vous avez fait le virement.

### **Un problème concernant un virement international ?**

Vous pouvez demander une investigation si le bénéficiaire n'a pas reçu votre virement au moment prévu.

- **Virement fait dans AccèsD il y a moins de 31 jours :** vous pouvez faire la demande d'investigation directement dans AccèsD.
- **Toute autre situation :** vous devez faire la demande d'investigation à la caisse.

Une investigation est déclenchée automatiquement en cas de rejet par l'institution financière du destinataire du virement.

Vous acceptez de payer les frais applicables à toute investigation, même si elle est déclenchée automatiquement. Ces frais sont prélevés dans le compte d'où provient le virement international.

## **2.4 Modifier ou annuler des virements**

Vous ne pouvez pas modifier ou annuler un virement immédiat.

Vous pouvez seulement modifier ou annuler un virement que vous avez programmé d'avance, avant qu'il passe dans votre compte.

Par exemple :

- Vous faites un virement immédiat entre personnes Desjardins ? Ce virement passe instantanément dans votre compte. Il ne peut donc pas être modifié ou annulé.
- Vous programmez d'avance un virement entre personnes Desjardins ? Vous pouvez le modifier ou l'annuler jusqu'à ce qu'il soit passé dans votre compte.
- Vous faites un virement interdevises ou international ? Ces virements ne peuvent pas être modifiés ou annulés car ils ne peuvent pas être programmés d'avance.

### **Le virement est déjà passé dans votre compte ?**

Vous pouvez demander au destinataire de vous retourner les fonds. L'institution financière où les fonds ont été envoyés peut exiger des frais pour le faire, et vous acceptez de les payer.

Toutefois, s'il s'agit d'un Virement *Interac*, vous pouvez l'annuler vous-même tant qu'il n'a pas été accepté par le destinataire.

## **2.5 Déposer des chèques avec la fonction Dépôt mobile**

Le dépôt mobile vous permet de déposer un chèque dans un compte en le prenant en photo avec votre appareil mobile.

Vous pouvez déposer plusieurs types de chèques :

- particulier
- entreprise
- gouvernemental ou municipal
- chèque certifié
- chèque de voyage

Vous pouvez aussi déposer des mandats bancaires, des traites bancaires et des chèques-cadeaux avec le transcode 81.

Vous ne pouvez pas déposer :

- les bordereaux de règlement de facture
- les obligations, les coupons, les débetures et les bons du Trésor du gouvernement du Canada.

### **Conditions à respecter**

Vous devez prendre une photo du recto et du verso du chèque original. Les chèques photocopiés, imprimés ou en fichier PDF ne sont pas acceptés.

Les chèques, mandats ou traites bancaires doivent être :

- faits au nom du propriétaire du compte uniquement (ou au nom de tous les propriétaires d'un compte conjoint)
- lisibles et en bon état
- en dollars canadiens
- émis par une institution financière canadienne, par le gouvernement du Canada, ou un gouvernement provincial, municipal ou territorial canadien.

Ils ne doivent pas :

- avoir déjà été déposés
- être périmés (6 mois après la date du chèque habituellement)
- être postdatés
- avoir été retournés ou faire l'objet d'un arrêt de paiement
- être altérés ou autrement falsifiés
- être faits au nom d'une personne décédée
- être frauduleux (que vous savez être frauduleux ou que vous auriez dû savoir comme étant frauduleux)

Ils peuvent être déposés seulement dans certains comptes :

- Compte courant et compte d'épargne stable
- Fiducie personnelle
- Compte de succession
- Compte ès qualités.

Les comptes enregistrés (REER, CELI, etc.), épargne allocation et en devises étrangères ne sont pas admissibles.

Si vous tentez de déposer un chèque, un mandat ou une traite bancaire qui ne répond pas à ces conditions, nous pouvons refuser la transaction et retirer le montant déposé de votre compte. Communiquez avec votre caisse pour connaître les différentes options de dépôts.

Vous devez conserver le chèque, le mandat ou la traite bancaire dans un lieu sécuritaire pour une période de 10 jours après le dépôt. Une fois ce délai écoulé, vous devez vérifier que le dépôt apparaît bien dans votre compte, puis détruire le chèque, le mandat ou la traite en vous assurant qu'il ne peut être réutilisé.

### Limites applicables au dépôt mobile

Des limites quotidiennes et mensuelles peuvent s'appliquer. La limite s'affiche quand vous déposez le chèque.

Si le dépôt d'un chèque fait dépasser ces limites, présentez-vous à une caisse pour le déposer.

### Délais de traitement à prévoir

Le montant d'argent déposé peut apparaître immédiatement dans votre compte. Par contre, le dépôt pourrait être traité le jour ouvrable suivant si le faites après 18h, ou un jour qui n'est pas un jour ouvrable (exemple : samedi, dimanche, jour férié).

### Gel de fonds à prévoir

Si vous déposez un montant supérieur à votre transit autorisé (montant que vous pouvez déposer et retirer sans retenue de fonds), une partie du montant pourrait être retenue pendant 5 à 10 jours ouvrables. Pour en savoir plus, consultez notre *Politique de retenue de fonds*.

### Vérification et correction des montants

Nous pouvons vérifier l'exactitude des montants que vous inscrivez quand vous déposez des chèques, et les corriger si nous remarquons une erreur. Contactez-nous pour nous signaler une erreur si vous en remarquez une.

### Images des chèques traitées selon les règles de Paiements Canada

Quand vous créez une image d'un chèque, d'un mandat bancaire ou d'une traite bancaire, vous agissez comme mandataire de Desjardins et vous acceptez ce rôle. Vous ne pouvez pas déléguer ou céder ce rôle à une autre personne.

L'image de chèque que vous créez est traitée comme si nous avions créé cette image nous-mêmes, selon les normes et règlements de Paiements Canada.

Vous devez respecter les lois, règlements et normes applicables en vigueur, incluant les règles de Paiements Canada.

## 2.6 Arrêter des chèques (arrêt de paiement)

Vous pouvez arrêter un chèque que vous avez émis à partir d'un compte courant, dans certains cas.

Voici quelques informations importantes à ce sujet :

- **Des frais s'appliquent** quand vous arrêtez un chèque. Ces frais seront prélevés du compte où devait passer le chèque. Si les frais ne peuvent être prélevés au compte, le chèque ne pourra pas être annulé.
- L'arrêt de paiement entre **en vigueur le jour même** où il est enregistré.
- L'arrêt du chèque restera **en vigueur pour 190 jours** (un peu plus de 6 mois) à compter de la date du chèque. Après ce délai, le chèque est généralement expiré. Il y a toutefois des exceptions, par exemple pour certains chèques émis par le gouvernement fédéral.
- **Vous nous dégagez de toute responsabilité** liée au fait que vous arrêtez un chèque. À moins d'une faute lourde ou d'une négligence grave de notre part, vous nous dégagez de toute responsabilité si un chèque passe dans votre compte même si vous aviez demandé son arrêt.

Par contre, vous ne pouvez pas arrêter :

- un chèque déjà encaissé par son destinataire
- un chèque visé (certifié)
- un chèque de carte de crédit
- un chèque tiré sur une marge de crédit
- un chèque émis à partir d'un compte dont vous êtes procureur (vous devez plutôt vous présenter dans une caisse).

## 3 Pertes financières et dommages dont nous ne sommes pas responsables

Nous avons à cœur de bien vous servir et de répondre à vos besoins, même en cas d'imprévu.

Par contre, les situations énumérées dans cette section sont hors de notre contrôle.

Nous ne sommes pas responsables des pertes financières ou de tout autre dommage qui en découlent (exemples : dommages indirects, consécutifs ou punitifs). Vous renoncez donc à nous demander de rembourser ou de compenser les pertes et dommages dans de tels cas.

De plus, nous pouvons confier certaines opérations à d'autres entités du Mouvement Desjardins, à des fournisseurs externes, des partenaires ou à des intermédiaires, et vous acceptez de ne pas les tenir responsables pour les situations énumérées dans cette section.

Les filiales sont responsables des services qu'elles rendent. Vous renoncez donc aussi à demander à la Fédération ou à votre caisse de rembourser ou de compenser les pertes et dommages subis dans le cadre de votre relation avec une filiale, même si ces pertes et dommages sont liés à un service rendu ou payé dans AccèsD.

### 3.1 Si vous ne vous acquittez pas de vos responsabilités

Nous ne sommes pas responsables des pertes financières ou de tout autre dommage que vous pourriez subir si vous dérogez à l'une ou l'autre de vos responsabilités :

- Protéger les données qui vous permettent de vous connecter à AccèsD
- Fournir des informations exactes quand vous faites des transactions
- Utiliser des appareils et des réseaux fiables et sécurisés
- Nous avertir immédiatement en cas de problème
- Payer les frais applicables
- Respecter votre entente avec nous
- Utiliser AccèsD à des fins légales, légitimes et personnelles

Pour en savoir plus, consultez la [section 1 Vos responsabilités](#).

### 3.2 Si vous subissez des pertes liées à votre utilisation d'AccèsD

AccèsD vous propose un ensemble d'outils et de services pour vous aider à gérer vos finances en ligne. Par exemple :

- des astuces, notamment pour vous informer de bonnes pratiques de gestion financière
- des messages d'alertes, si vous avez activé le Service d'alertes d'AccèsD
- l'outil Info solde, pour consulter rapidement votre solde.

Vous êtes responsables de déterminer si ces outils et services sont pertinents pour vous. Les suggestions et informations proposées par ces outils ne tiennent pas nécessairement compte de votre situation individuelle, de vos besoins financiers, ni des conditions particulières des contrats que vous avez conclus. Vous êtes libre de prendre en compte ou d'ignorer ces suggestions et informations.

Nous ne sommes pas responsables des pertes financières ou de tout autre dommage que vous pourriez subir en lien avec votre utilisation des fonctionnalités d'AccèsD (exemple : si vos paramètres d'envoi d'alertes sont erronés ou si vous ne les mettez pas à jour).

Nous ne sommes pas non plus responsables si vous utilisez ces services et outils sans tenir compte de votre situation financière et des modalités propres à vos comptes Desjardins (exemple : votre transit autorisé).

En cas de doute, nous pouvons vous accompagner.

### 3.3 Si nos systèmes ne sont pas disponibles ou ne fonctionnent pas bien

Nous travaillons fort pour mettre à votre disposition des systèmes et plateformes fiables et performants.

Par contre, nous ne pouvons pas garantir que les services d'AccèsD seront disponibles, accessibles et fonctionnels en tout temps, sans interruption.

Nous ne sommes pas responsables des pertes financières ou de tout autre dommage que vous pourriez subir en raison de ce problème. Par exemple :

- si AccèsD ne s'affiche pas correctement
- si AccèsD n'est pas disponible pour des raisons de maintenance et d'entretien du réseau
- si un service est interrompu pour des raisons hors de notre contrôle, par exemple en cas de panne de notre équipement, ou en cas de conflit de travail
- si vous ne recevez pas les alertes auxquelles vous vous attendez.

Si vous constatez une erreur, par exemple un virement fait en double, contactez-nous pour corriger la situation.

### 3.4 Si vous ou toute autre personne nous fournissez des données inexactes

Nous savons bien que l'erreur est humaine! Mais nous ne pouvons pas prévenir ou corriger les erreurs sur lesquelles nous n'avons aucun contrôle.

Nous ne sommes pas responsables des pertes financières ou de tout autre dommage que vous pourriez subir pour les raisons suivantes, à moins d'une faute lourde ou d'une négligence grave de notre part.

#### **Si vous nous fournissez des données inexactes**

Vous devez vous assurer que toutes les données que vous fournissez sont complètes, exactes, et mises à jour quand vous utilisez un service ou faites une transaction.

Par exemple, si vous entrez un montant trop élevé en payant une facture, vous pourriez devoir assumer les pertes qui en découlent.

#### **Si vous ne mettez pas vos coordonnées à jour**

Vous devez vous assurer que toutes les coordonnées dont nous avons besoin pour vous joindre sont complètes, exactes et à jour.

Par exemple, si vous déménagez sans modifier votre adresse, vous pourriez devoir assumer les pertes causées par l'envoi de documents confidentiels à votre ancienne adresse.

### **Si un commerçant nous transmet des données inexactes**

Les commerçants avec lesquels vous faites affaire sont responsables de recueillir, utiliser, saisir et transmettre des données complètes, exactes et à jour.

Par exemple, si vous demandez l'arrêt d'un paiement préautorisé en utilisant des données erronées, la transaction ne pourra pas être complétée. Dans ce cas, vous devrez contacter le commerçant.

### **Si un de nos fournisseurs, partenaires ou intermédiaires nous transmet des données inexactes**

Nos fournisseurs de services, partenaires et intermédiaires sont responsables de la qualité des services qu'ils offrent.

Par exemple, si vous faites un virement international et que l'institution financière avec laquelle nous faisons affaire commet une erreur, nous ne pourrions pas vous rembourser si vous perdez de l'argent.

## **3.5 Si les délais de traitement ou un gel de fonds vous font subir des pertes**

N'oubliez pas que les transactions ne sont pas toujours instantanées, même en ligne. Les délais de traitement peuvent varier selon le type de transaction, et selon le moment où vous faites une transaction.

Nous ne sommes pas responsables des pertes financières ou de tout autre dommage que vous pourriez subir en raison des délais de traitement des services que vous utilisez ou en cas de gel de fonds, par exemple :

- si un gel de fonds vous empêche de faire une transaction au moment où vous le souhaitez
- si les délais de traitement sont plus longs que ce que vous aviez estimé
- si les délais de traitement varient pour des raisons hors de notre contrôle
- si un virement programmé d'avance est exécuté avant la réception de votre paie

## **3.6 Si les taux de change vous font subir des pertes**

Quand vous faites des virements en devise étrangère, vous pourriez subir des pertes dans le cours de la transaction pour des raisons hors de notre contrôle, par exemple :

- lors d'un virement interdevises
- lors d'un virement international

Nous ne sommes pas responsables des pertes financières ni de tout autre dommage que vous pourriez subir en raison des éléments suivants :

- si les taux de change fluctuent, y compris dans le cas d'une annulation ou d'un retour de fonds
- si les taux de change sont ajustés à la hausse ou à la baisse en dehors de nos heures d'ouverture
- si l'institution financière de la personne qui reçoit un virement international applique un taux de change différent

## **3.7 Si on vous vole de l'information confidentielle alors que vous utilisez un appareil sans mot de passe**

Certaines fonctionnalités d'AccèsD rendent de l'information confidentielle accessible sans que vous ayez besoin de vous connecter à AccèsD à l'aide de vos identifiants, par exemple :

- Info solde vous permet de consulter le solde de votre compte sans vous connecter
- Le service d'alertes vous envoie des notifications contenant le solde de votre compte, par courriel ou message texte

Ces fonctionnalités sont sécuritaires seulement si votre appareil est lui-même protégé par mot de passe ou par identification biométrique. Vous êtes responsable d'utiliser AccèsD seulement sur un appareil que vous pouvez protéger de l'une de ces manières.

Si votre appareil n'est pas protégé, nous ne sommes pas responsables des pertes financières ou de tout autre dommage que vous pourriez subir en cas de perte ou de vol d'information confidentielle.

# **4 Nos droits**

## **4.1 Notre droit de limiter ou modifier les services**

### **Limiter ce que vous pouvez faire dans AccèsD**

Si nous avons des raisons de croire que votre utilisation d'AccèsD représente un risque pour vous, pour nous ou pour d'autres personnes, nous pouvons limiter votre utilisation des produits et services disponibles dans AccèsD de façon temporaire ou permanente.

Par exemple, nous pouvons :

- réduire le montant de vos limites de retrait
- limiter votre utilisation du service de dépôt mobile
- limiter les opérations que vous pouvez faire en libre-service dans AccèsD.

De plus, nous pouvons suspendre votre utilisation de tous les services AccèsD de façon temporaire ou permanente si une situation problématique se répète ou se prolonge, ou si vous commettez un acte grave. Vous n'auriez alors plus accès à AccèsD.

Dans ce cas, nous ne serons pas responsables des pertes financières ou de tout autre dommage que vous pourriez subir.



## Modifier ou mettre fin aux services offerts dans AccèsD

De manière générale, nous faisons évoluer nos services pour les améliorer. Nous pouvons donc en tout temps modifier, limiter ou mettre fin à l'un ou l'autre des services offerts dans AccèsD.

Nous pouvons par exemple :

- créer de nouvelles alertes et notifications
- changer l'apparence et les fonctionnalités d'une interface
- modifier les opérations offertes en libre-service
- mettre fin au service AccèsD dans son ensemble, de façon temporaire ou permanente.

## 4.2 Notre droit de modifier ces conditions d'utilisation

Votre réalité évolue, et la nôtre aussi. Nous pouvons donc modifier l'ensemble de ces conditions d'utilisation en fonction de nos besoins, de ceux nos membres et de notre clientèle, ou de l'évolution de nos pratiques.

Nous vous informerons de toute modification, par exemple :

- en vous envoyant un avis par courriel ou par la poste
- en affichant un avis sur notre site web
- en vous envoyant un message dans votre boîte de messagerie sécurisée AccèsD.

Consultez les [Conditions d'utilisation de la Carte d'accès Desjardins \(incluant AccèsD\)](#) du desjardins.com pour lire les conditions d'utilisation d'AccèsD mises à jour.

Vous acceptez ces modifications dès que vous faites une opération dans AccèsD après leur entrée en vigueur.

## 4.3 Notre droit de corriger les données dont nous sommes responsables

Nous pouvons corriger une opération si nous remarquons que nous avons commis une erreur dans une entrée de données. Par exemple, si un montant est déposé dans votre compte par erreur, nous pouvons retirer ce montant pour le déposer dans le compte auquel il était destiné.

# 5 À propos de vos renseignements personnels

Pour vous servir au quotidien et pour respecter nos obligations légales, nous devons recueillir, utiliser et partager certains renseignements personnels.

Pour en savoir plus, consultez notre [Politique de confidentialité](#).

# 6 Des questions ? Des informations à nous transmettre ?

Vous pouvez nous joindre sans frais :

- par téléphone au 1 800 224-7737 (1 800 CAISSES)
- par courriel sécurisé dans votre boîte de messagerie AccèsD
- en transmettant le formulaire de contact dans desjardins.com
- en vous présentant à une caisse

Pour d'autres options, consultez la section [Nous joindre](#).

Sachez que vous pouvez à tout moment vous retirer du service AccèsD et y mettre fin en communiquant avec votre caisse.

## En cas d'insatisfaction ou de désaccord

Si vous faites face à un problème lié à l'utilisation d'AccèsD, n'hésitez pas à communiquer avec nous.

Par la suite, si vous n'êtes pas d'accord avec notre décision ou que nos explications ne vous satisfont pas, vous pouvez nous le faire savoir.

Nous vous informerons alors de la procédure de règlement des différends sur laquelle vous pouvez vous appuyer. Pour en savoir plus, contactez directement la caisse ou la filiale concernée, ou composez le 1 800 224-7737 (1 800 CAISSES).

## AccèsD Terms of Use

We<sup>1</sup> provide you with access to the AccèsD digital platform<sup>2</sup> so you can view information about your accounts and manage your personal finances online or on your mobile device.

**You agree to comply with these terms starting the first time you use AccèsD. Please read these terms carefully!**

### 1 Your responsibilities

These responsibilities are not to be taken lightly when it comes to protecting your accounts and money.

See [Section 3 Financial losses and damages we're not responsible](#) for to find out about the possible consequences of not meeting your responsibilities.

#### 1.1 Protect the data you use to log in to AccèsD

Protecting your login information is your responsibility. Here are a few things to keep in mind:

##### Password

When you log in to AccèsD, your password is used to confirm your identity. It acts as a signature when you use it with your username. Protect it!

##### Choose a password that's hard to guess

For example, don't use your date of birth or address, or a simple combination like 12345.

##### Don't share your password with anyone

Make sure nobody else knows it. Don't write it down anywhere and don't share it to anyone (even to people you trust or a person with power of attorney).

##### Change your password or login information if you think someone else knows them

If you can't do it yourself, let us know as soon as possible.

##### Security questions

##### Keep the answers to your security questions secret


These answers may be used to confirm your identity, for example, if you forget your password or if you log in on a new device. Don't write them down anywhere and don't share them with anyone.

##### Change your security questions if you think someone else knows them

If you can't do it yourself, let us know as soon as possible.

##### Biometric data

If you log in to AccèsD using your biometric data (fingerprints, face, or voice), this data acts as a password.



Don't let anyone else open your mobile device using biometric data.

##### 2-step verification

With 2-step verification, you provide additional information to confirm your identity and make your connection to AccèsD more secure.

<sup>1</sup> The Desjardins caisses in Quebec, Caisse Desjardins Ontario Credit Union Inc., the Fédération des caisses Desjardins du Québec and its subsidiaries, and any agent or representative appointed to perform certain operations, with the same rights and obligations.

<sup>2</sup> Anyone who uses the AccèsD service, whether they are a member, non-member, legal representative (Quebec) or personal representative (Ontario), including people with power of attorney, agents, mandataries, guardians, tutors, liquidators, executors or trustees of an estate, as well as any person authorized to administer the property of a member.

After you enter your username and password on AccèsD, you'll receive a single-use security code (by text message, for example). You'll have to enter the code to log in to AccèsD.



### **What could happen if you don't protect your login data**

If you don't take these precautions and someone else makes a transaction in your accounts, we will assume that you've authorized these transactions. We won't be able to reimburse you.

## **1.2 Provide accurate information when you make transactions**

You're responsible for all the transactions on your accounts and any information you provide when you make transactions on AccèsD.

### **Make sure you provide us with accurate information**

For example, check everything twice, including the amount you're entering and account or invoice numbers.

### **Check the identity and contact information of your transfer recipients**

You're responsible for verifying that you're sending your money to the right person.

For example, when you make an *Interac* e-Transfer, make sure that the contact information for the recipient is up to date.

We can't cancel or reimburse a transfer that someone has already cashed, even if you realize right away that you have sent money to the wrong person.

## **1.3 Use reliable, secure devices and networks**

You're responsible for using reliable devices and secure networks when you log in to AccèsD.

- Use devices that function properly.
- Protect your devices such as your tablet or smartwatch with a password or biometric data to prevent anyone from making transactions on your account or accessing confidential information without your authorization.
- Make sure your internet and mobile connections are reliable and secure to reduce the risk of hacking. Avoid using public networks and networks that aren't password-protected, for example.

## **1.4 Let us know right away if you experience any problems**

You must advise us immediately if you believe that your AccèsD services have been used without your authorization or that there is a risk of unauthorized use.

For example, tell us:

- If you don't recognize a transaction on one of your accounts
- If your Desjardins debit card or credit card is lost or stolen
- If a mobile device linked to your AccèsD services is lost or stolen
- If someone knows your login information

We can help you try to resolve these issues.

### **Protect yourself from unauthorized transactions**

If someone else makes transactions that you haven't authorized on your AccèsD account, for example if the transaction is carried out after:

- You've told us that someone else may know your password
- You were forced to provide your login data to a third party, by someone threatening you, as long as you file a complaint with the police, notify the Fédération des caisses Desjardins du Québec immediately and cooperate with any subsequent investigation
- Someone obtained your login information without your knowledge

We may determine that you are not responsible for these transactions if we feel you've taken all necessary steps to protect your data, particularly if you've complied with all your obligations and responsibilities under these terms.

## **1.5 Pay any applicable fees**

Fees are sometimes charged when you make transactions on AccèsD.

### **Service fees**

Service fees depend in part on the transaction plan you've chosen for your account. These fees are taken out of your account as soon as the transaction is confirmed, unless the transaction is included in your plan.

If you've requested an additional service but don't have enough money in your account to pay the applicable fees, we may decline to provide this service.

To find out about applicable fees, please refer to the service fees list at [www.desjardins.com/ca/personal/accounts-services/fees](http://www.desjardins.com/ca/personal/accounts-services/fees).

### **Fees charged by a subsidiary**

Fees may be charged by a subsidiary you do business with. Details on these fees are available upon request from the subsidiary.

### **Fees charged by another institution**

Additional fees may be charged by another institution involved in a transaction. For example, an institution that receives funds for an international transfer may deduct fees from the amount sent. We have no control over these fees.

### **Fees for text messages or mobile data use**

Your mobile service or internet access provider may charge additional fees for receiving text messages or using data to receive emails (for example if you enable alert service). We have no control over these fees.

## **1.6 Comply with your agreement with us**

In addition to complying with these terms of use, you must always comply with all rules governing other products and services you hold with Desjardins.

These are some examples of the documents where you can find the rules and information for your situation:

- Your account opening agreement
- The general terms associated with the services available on Desjardins.com and on Desjardins's other websites, (such as on our subsidiaries' websites)
- The Desjardins Debit Card Terms of Use

If you don't comply with one or more of your agreements with us, we may, for example, temporarily or permanently limit or suspend your use of AccèsD services (see [Section Limiting what you can do on AccèsD](#)).

## **1.7 Use your AccèsD account for legal, legitimate and personal purposes**

You agree to use AccèsD in accordance with applicable laws and regulations, and to use it for legitimate purposes.

For example, you must not use AccèsD to deposit cheques that you know to be fraudulent.

In addition, you must only use AccèsD for personal purposes. You may not use it at the request of or for the benefit of another person, unless you have been granted access as their legal or personal representative.

If we ask, you must be able to show that your transactions on AccèsD are for legal, legitimate and personal purposes.

You agree to always act and cooperate in good faith in any investigation into unusual or fraudulent transactions.

## **2 Terms, limits and processing times for certain transactions**

On AccèsD, you can make different types of online transactions. Some limits apply, and we may change them if we deem it necessary.

Transactions are processed during specific hours. When a transaction is made outside these hours, it may be processed on a later day.

Some of these transactions may not be available if you're not a Desjardins member or if you're not the account owner (for example, if you're a person with power of attorney).

In some cases, you may receive proof that an action or transaction was completed as confirmation.

### **2.1 Making bill payments (including your credit card balance)**

You can pay your bills as they arrive or set up payments in advance (pre-authorized payments).

#### **Limits**

The limit for a bill payment is the same as the balance available on your account.

#### **Processing times**

Payments are not always instant. Make sure you allow enough processing time to avoid unpleasant surprises.

For example, there may be a delay between the time your payment is registered and the time the provider receives it, especially if you make a payment in the evening or on the weekend.

### **2.2 Cancelling payments (stop payment)**

#### **Pre-authorized bill payments**

You can cancel a pre-authorized payment if the money hasn't been taken out of your account.

#### **Pre-authorized payments in which the money hasn't been taken out of your account yet**

You can cancel a pre-authorized payment (sometimes called a pre-authorized debit) until the money has been taken out of your account.

Here's some important information on this subject:

- **Fees apply** when you cancel a pre-authorized payment on AccèsD. These fees are taken out of the account where the pre-authorized payment was scheduled to be made from. If the fees cannot be taken, the pre-authorized payment may not be cancelled.
- **To avoid these fees**, before cancelling a pre-authorized payment on AccèsD, ask the supplier to terminate the pre-authorized payment arrangement. Under Payments Canada's Rule H1 governing pre-authorized payments, you're entitled to terminate the arrangement. To learn more about Payments Canada's terms and about your rights, visit [payments.ca](https://payments.ca).
- **Allow enough time** to cancel a pre-authorized payment. Stop payments take effect the same day if they're placed by 3 p.m., or the next day if placed after 3 p.m., on the weekend or on a statutory holiday.
- Stop payments on pre-authorized payments will remain **in effect for 372 days** as of the date the payment is stopped. During this period, you'll be able to reactivate the pre-authorized payment.
- **You release us from any liability** associated with your cancellation of a pre-authorized payment. Unless we acted with gross negligence, you also release us from any liability if the pre-authorized payment is made despite the stop payment order, or if a pre-authorized payment is not made despite the fact that you reactivated it.

### **Payments in which the money has already been taken out of your account (within 62 days of posting)**

You can ask for the cancellation of a payment in which the money has been taken of your account as long as no more than 62 days have passed.

We'll ask the provider for this amount, but we can't guarantee that they'll agree to reimburse you. If we're unable to get the funds back, you'll have to contact the provider directly.

You can't place a stop payment on a loan or any other financing at a Desjardins caisse or credit union.

## **2.3 Transferring funds**

You can make several types of transfers on AccèsD:

- Transfers between Desjardins accounts
- Desjardins money transfers
- *Interac* e-Transfers
- Inter-institution transfers (transfers from a Canadian dollar account at another Canadian financial institution to one of your single-signature Desjardins accounts)
- Inter-currency transfers (transfers to or from a Canadian foreign currency account)
- International transfers

Except for inter-currency or international transfers, you can set up automatic transfers that will take place later.

### **Limits**

The limits that apply to your transfers depend on several factors, such as the daily limits that apply to your account and payment network limits (for example, *Interac*). We may change these limits at any time.

The daily limit on AccèsD for international transfers is the lower of:

- The daily limit that applies to your account
- The authorized limit for the destination country
- The limit authorized by Desjardins's security services

You'll have to contact your caisse or credit union to make an international transfer for a higher amount. Limits may be different for Desjardins Bank in Florida.

Contact your caisse or credit union for details on the limits that apply to the different types of funds transfers.

### **Processing times**

Transfers are not always instantaneous. Make sure you allow enough processing time to avoid unpleasant surprises.

Processing times depend on the transfer type and the time you make the transfer.

Transfers are usually processed on business days, Monday to Friday (for example, between 8:30 a.m. and 4:30 p.m.). If you make a transfer in the evening, on the weekend or on a statutory holiday, for example, your transfer will be processed the next business day.

Once the transfer has been processed by Desjardins, additional processing time may apply, particularly for international transfers. A hold period may also apply to inter-institution transfers.

### **Exchange rates that apply to inter-currency and international transfers**

If you make a transfer to a foreign currency account, we apply the exchange rate of the Fédération des caisses Desjardins du Québec in effect when the transfer is confirmed, based on the market rate.

### **Transfers outside of our business hours**

Applicable exchange rates may be adjusted upwards or downwards, at our discretion, depending on when we process the transfer. This exchange rate could differ from the rate displayed at the time you made the transfer.

### **If you have an issue with an international transfer**

You can request an investigation if the beneficiary hasn't received your transfer within the expected time frame.

- **Transfers on AccèsD within the last 31 days:** You can request an investigation directly on AccèsD.
- **Any other situation:** You must request an investigation at your caisse or credit union.

An investigation is automatically triggered if the recipient's financial institution declines the transfer.

You agree to pay the fees that apply to any investigation, even if it is automatically triggered. These fees are taken out of the account where the international transfer was made from.

## **2.4 Modifying or cancelling a transfer**

You can't modify or cancel a funds transfer once it has been made.

You can only modify or cancel a scheduled transfer if the money hasn't been taken out of your account yet.

For example:

- If you make a Desjardins money transfer, the funds are immediately taken out of your account, so it can't be changed or cancelled.
- If you schedule a Desjardins money transfer, you can change or cancel it until the money is taken out of your account.
- Inter-currency and international money transfers can't be scheduled in advance, so they can't be changed or cancelled.

### **If the funds have already been taken out of your account**

You can ask them to return the funds to you. The financial institution to which the funds were sent may charge fees, and you must agree to pay them.

You can cancel an *Interac* e-Transfer as long as it has not been accepted by the recipient.

## **2.5 Depositing cheques using the mobile deposit feature**

Mobile deposits allow you to deposit a cheque into an account by taking a photograph with your mobile device.

You can deposit several types of cheques:

- Personal cheques
- Business cheques
- Government and municipal cheques
- Certified cheques
- Traveller's cheques

You can also deposit money orders, bank drafts and gift certificates with transaction code 81.

You can't deposit:

- Invoice payment slips
- Bonds, coupons, debentures and Government of Canada Treasury Bills.

### **Requirements**

You have to take a picture of the front and back of the original cheque. Photocopied, printed or PDF cheques are not accepted.

Cheques, money orders and bank drafts must be:

- Made out only to the account holder (or to all joint account holders)
- Legible and in good condition
- In Canadian dollars
- Issued by a Canadian financial institution, the Government of Canada, or a Canadian provincial, municipal or territorial government.

They must not:

- Already have been deposited
- Be expired (cheques are usually valid for 6 months after the issue date)
- Be postdated
- Have been returned or had a stop payment applied to them
- Be altered or otherwise falsified
- Be made out to a deceased person
- Be fraudulent (items that you know or should have known to be fraudulent)

Deposits can only be made to certain accounts:

- Everyday accounts and regular savings accounts
- Personal trust accounts
- Estate accounts
- In-trust accounts (Ès qualités)

Registered accounts (such as RRSPs and TFSAs), allowance savings accounts, and foreign currency accounts are not eligible.

If you try to deposit a cheque, a money order or bank draft that doesn't meet these requirements, we may reject the transaction and withdraw the amount deposited from your account. Contact your caisse or credit union to learn how to deposit these items.

You must keep the cheque, bank money order or bank draft in a safe place for 10 days after depositing it. After this period, make sure to check whether the deposit appears in your account, and then destroy the cheque, money order or bank draft, ensuring that it can't be reused.

### Limits on mobile deposits

Daily and monthly limits may apply. The limit will be displayed when you deposit the item.

If your deposit exceeds these limits, visit a caisse or credit union in person to make the deposit.

### Processing times

The funds you've deposited may appear immediately in your account. However, the deposit may be processed the next business day if it's made after 6 p.m. or on any day that isn't a business day (such as Saturday, Sunday or a statutory holiday).

### Funds on hold

If you deposit an amount that is higher than your authorized transit (the amount you can withdraw right after you make a deposit), a portion of the funds may be held for 5 to 10 business days. See our *Hold Funds Policy* for more information.

### Verifying and correcting amounts

We can verify the accuracy of the amounts that you enter when depositing cheques, and correct them if we notice an error.

Contact us if you spot an error.

### Pictures of cheques processed in accordance with Payments Canada rules

When you create a picture of a cheque, money order or bank draft, you act as a Desjardins agent and agree to this role. You can't delegate or assign this role to another person.

The picture you create is processed as if we had created it ourselves, in accordance with Payments Canada's standards and regulations.

You must comply with applicable laws, regulations and standards, including Payments Canada rules.

## 2.6 Stopping cheques (stop payment)

In some cases, you can stop payment on a cheque you've issued on an everyday account.

Here's some important information on this subject:

- **Fees apply** if you stop a cheque. These fees are taken out of the account the cheque was issued from. If the fees cannot be taken, the cheque may not be cancelled.
- Stop payments **take effect the same day** they're carried out.
- Stop payments on cheques **remain in effect for 190 days** (just over 6 months) from the date of the cheque. After that, the cheque is generally considered expired. However, there are exceptions, such as certain cheques issued by the federal government.
- **You release us from any liability** associated with stop payments on cheques. Unless we acted with gross negligence, you release us from any liability if the cheque is posted to your account despite your request for a stop payment order.

Note that stop payments aren't available for:

- Cheques that have already been cashed by the recipient
- Certified cheques
- Credit card cheques
- Cheques drawn on a line of credit
- Cheques issued from an account for which you have power of attorney (you'll have to go to the caisse or credit union in person)

## 3 Financial losses and damages we're not responsible for

We're committed to giving you great service and meeting your needs, even when the unexpected happens.

However, the situations listed in this section are beyond our control.

We're not responsible for any financial loss or other damage you may incur (such as indirect, consequential or punitive damages). You therefore waive your right to ask us to reimburse or compensate you for any losses or damages that may arise from these situations.

Furthermore, we may entrust some transactions to other Desjardins Group entities, external suppliers, partners or intermediaries, and you agree not to hold them liable for any of the situations mentioned in this section.

Subsidiaries are responsible for the services they provide. You also waive the right to ask the Federation or your caisse or credit union to reimburse or compensate you for losses or damages incurred as part of your relationship with a subsidiary, even if these losses or damages are associated with a service rendered or paid for on AccèsD.

### 3.1 If you don't meet your responsibilities

We're not responsible for any financial losses or any other damage that you may incur if you fail to meet any of your responsibilities:

- Protect the data you use to log in to AccèsD
- Provide accurate information when you make transactions
- Use reliable, secure devices and networks
- Let us know right away if you experience any problems
- Pay any applicable fees
- Comply with your agreement with us
- Use your AccèsD account for legal, legitimate and personal purposes

For more information, see [section 1 Your responsibilities](#).

### 3.2 If you incur losses associated with your use of AccèsD

With AccèsD, you get access to resources and services that help you manage your finances online. For example:

- Tips on good money management practices
- Alerts, if you've activated any in AccèsD
- The InstaBalance tool, which allows you to see your balance at a glance

You are responsible for deciding whether these resources and services are useful to you. The suggestions and information provided in these resources do not necessarily take into account your individual situation, financial needs or the terms of the agreements you've signed. You are free to consider or ignore these suggestions and information.

We're not responsible for any financial losses or any other damages that might result from your use of AccèsD's features (for example, if your alert delivery settings are incorrect or not up to date).

We are also not responsible if you use these services and resources without taking into account your financial situation and the terms that apply to your Desjardins accounts (such as your authorized transit).

Reach out to us if you're in doubt about any of these issues.

### 3.3 If our systems are unavailable or are not functioning properly

We work hard to provide systems and platforms that are reliable and effective.

However, we can't guarantee that the AccèsD services will be available, accessible and functional at all times, without interruption.

We're not responsible for any financial loss or other damage you may incur as a result. For example:

- AccèsD doesn't display properly
- AccèsD is not available because of network maintenance and servicing
- A service is interrupted for reasons beyond our control, such as equipment failure or a labour dispute
- You don't receive the alerts you were expecting

If you notice an error, such as a duplicate transfer, contact us so we can resolve the issue.

### 3.4 If you or any other person gives us inaccurate information

We all know that mistakes happen. Unfortunately, we can't prevent or correct errors that we have no control over.

Unless we acted with gross negligence, we're not responsible for any financial losses or any other damage you may incur for the following reasons.

#### **If you give us inaccurate information**

You must make sure that all the information you provide when using a service or making a transaction is complete, accurate and up to date.

For example, if you enter an amount that is too high when paying a bill, you may be responsible for any losses.

#### **If you don't keep your contact information up to date**

You must make sure that all of the information we need to contact you is complete, accurate and up to date.

For example, if you move and don't change your address, you may be responsible for any losses that occur if confidential documents are sent to your old address.

#### **If a merchant gives us inaccurate information**

The merchants you do business with are responsible for collecting, using, entering and sending information that is complete, accurate and up to date.

For example, if you request a stop payment on a pre-authorized payment using incorrect information, the transaction may not be successful. In this case, you'll have to contact the merchant.



### **If one of our providers, partners or intermediaries gives us inaccurate information**

Our service providers, partners and intermediaries are responsible for the quality of the services they offer.

For example, if you make an international transfer and the financial institution we do business with makes a mistake, we cannot reimburse you if you lose money.

### **3.5 If you incur a loss because of processing times or a hold on your funds**

Don't forget that transfers aren't always instantaneous, even online. Processing times may vary depending on the type of transaction and the time you make the transaction.

We're not responsible for any financial loss or other damage you may incur as a result of processing times for services that you use, or a hold on your funds, including in the following cases:

- A hold on your funds prevents you from making a transaction at the time of your choosing
- Processing times are longer than you had estimated
- Processing times vary for reasons beyond our control
- A scheduled transfer is performed before your pay is received

### **3.6 If you incur an exchange rate loss**

When you make transfers in foreign currencies, you could incur a loss during the course of a transaction for reasons beyond our control, including when you make:

- An inter-currency transfer
- An international transfer

We're not responsible for any financial loss or other damage you may incur as a result of the following:

- If exchange rates fluctuate, including when there's a stop payment or funds are returned
- If exchange rates are adjusted upwards or downwards outside our business hours
- If the financial institution of the person receiving an international transfer applies a different exchange rate

### **3.7 If someone steals confidential information from you when you're using a device that is not password-protected**

Some of AccèsD's features make confidential information accessible without having to log in using your login information, for example:

- With InstaBalance, you can see your account balance without having to log in
- The alert service sends you notifications on your account balance by email or text message

These features are only secure if your device is protected by a password or biometric identification. You are responsible for using AccèsD only on a device that you can protect using one of these options.

If your device isn't protected, we're not responsible for any financial loss or other damage you may incur as a result of the loss or theft of confidential information.

## **4 Our rights**

### **4.1 Our right to limit or modify services**

#### **Limiting what you can do on AccèsD**

If we have reason to believe that your use of AccèsD poses a risk to you, to us or to others, we may temporarily or permanently limit your use of the products and services available on AccèsD.

For example, we may:

- Reduce your withdrawal limits
- Limit your use of the mobile deposit service
- Limit the self-service transactions that you can make on AccèsD

Furthermore, we may temporarily or permanently suspend your use of all AccèsD services if there's a recurrent or persistent problem, or if you commit a serious offence. You'll then no longer have access to AccèsD.

In that case, we won't be responsible for any financial losses or any other damage you may incur.

#### **Modifying or terminating services available on AccèsD**

We're constantly working to improve our services. As a result, we may modify, limit or terminate any of the services available on AccèsD at any time.

For example, we may:

- Create new alerts and notifications
- Change the appearance and features of an interface
- Modify self-service transactions
- Temporarily or permanently terminate the AccèsD service entirely

## 4.2 Our right to change these terms of use

The world is always changing, and so are we! As a result, we reserve the right to change all of these terms of use based on our needs, those of our members and clients, or changes in our practices.

We'll keep you informed of any changes. For example, we may do this by:

- Emailing or mailing you a notice
- Posting a notice on our website
- Sending you a message via your AccèsD secure message box

Please refer to the [Desjardins Debit Card Terms of Use](#) on Desjardins.com for the current AccèsD terms of use.

Once they come into effect, you agree to these changes by making a transaction on AccèsD.

## 4.3 Our right to correct information we are responsible for

We may correct a transaction if we find that we've made an error when entering data. For example, if funds were deposited into your account by mistake, we may remove these funds and deposit them into the correct account.

# 5 About your personal information

We need to collect, use and disclose certain personal information to serve you every day and meet our legal obligations.

See our [Privacy Policy](#) to learn more

# 6 Any questions? Any information to share with us?

You can reach us toll-free:

- By phone at 1-800-224-7737
- By secure email in your AccèsD message box
- Via the contact form on Desjardins.com
- By going to your caisse or credit union

For other options, please see the [Contact us](#) section on Desjardins.com

You can stop using AccèsD services at any time by contacting your caisse or credit union.

## If you're not satisfied or disagree with a decision

Please reach out to us if you have any problems using AccèsD.

Afterwards, if you disagree with a decision or aren't satisfied with any explanation, you can let us know.

We'll tell you what procedures you can use to resolve the dispute. To learn more, contact the caisse, credit union or subsidiary directly, or call 1-800-224-7737.