

# FAQ – Carte de débit Flash *Interac*<sup>MD</sup>

Date de mise à jour : 2024-10-18

## TABLE DES MATIÈRES

Informations pour les clients ayant reçu une nouvelle carte par courrier <sup>1</sup> .....	2
Questions générales sur Flash <i>Interac</i> .....	3
Questions générales sur la carte de débit .....	4

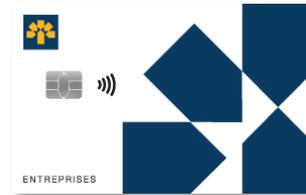
<sup>1</sup> Si votre carte de débit de la Banque Laurentienne a été émise depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2019 et ne dispose pas de la technologie Flash *Interac*, une carte de remplacement vous a été envoyée par courrier.

Veillez trouver ci-après des réponses aux questions que vous pourriez avoir concernant ce remplacement.

## Informations pour les clients ayant reçu une nouvelle carte par courrier

### Comment puis-je savoir si ma carte est dotée de la technologie Flash *Interac*?

Les cartes dotées de la technologie Flash Interac sont identifiées par le symbole de paiement sans contact.



### Quand vais-je recevoir ma nouvelle carte?

Vous recevrez votre nouvelle carte dans les prochaines semaines, envoyée par courrier.

Si plusieurs de vos cartes sont concernées par ce remplacement, notez que les nouvelles cartes vous seront livrées séparément, ce qui veut dire dans des courriers différents et possiblement à des dates différentes.

### Pourquoi ai-je reçu une ou des nouvelles cartes de débit par la poste?

Dans le cadre de notre engagement à simplifier vos opérations quotidiennes, nous remplaçons les cartes de débit émises depuis octobre 2019 par de nouvelles cartes dotées de la fonctionnalité Flash *Interac* pour plus de rapidité lors de vos paiements.

### Comment activer ma nouvelle carte de débit?

L'activation de votre nouvelle carte est simple : il vous suffit de faire un achat chez un marchand ou d'effectuer une opération au guichet automatique, en utilisant votre NIP actuel.

Si plusieurs cartes sont concernées, veuillez répéter ce processus pour chaque nouvelle carte.

Nous vous recommandons d'activer la nouvelle carte dès sa réception. Vous avez jusqu'au 15 janvier 2025.

### Quelles sont les modalités d'utilisation de la carte de débit?

Les modalités d'utilisation de la carte de débit s'appliquent dès l'activation de votre nouvelle carte. Nous vous encourageons à télécharger une copie pour vos dossiers.

Téléchargez l'[Entente relative à l'utilisation d'une carte de débit \(PDF, 197 ko\)](#).

### Est-ce que je peux continuer d'utiliser ma carte actuelle jusqu'à l'activation de la nouvelle?

Oui, vous pouvez continuer d'utiliser votre carte actuelle jusqu'à l'activation de la carte de remplacement. Nous vous recommandons d'activer la nouvelle carte dès sa réception.

Après son activation, votre ancienne carte sera désactivée automatiquement. Veuillez la détruire à ce moment.

### Pourquoi est-ce que ce ne sont pas toutes mes cartes de débit qui sont remplacées?

Seules les cartes émises depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2019 sans la fonctionnalité Flash *Interac* doivent être remplacées.

Si vous souhaitez remplacer une autre carte émise avant cette date, nous vous invitons à vous rendre en succursale ou à communiquer avec le Service à la clientèle au 514 522-6478 ou, sans frais, au 1 833 522-6478.



## Questions générales sur Flash *Interac*

### **Qu'est-ce que Flash *Interac*?**

Cette technologie vous permet d'effectuer des achats sans contact. En d'autres termes, vous pouvez effectuer un paiement chez un marchand sans même devoir insérer votre carte dans le terminal, ni entrer votre NIP.

### **La carte de débit Flash *Interac* est-elle sécuritaire?**

Oui, la sécurité de nos clients est notre priorité. La technologie Flash a fait ses preuves en matière de sécurité. Les paiements sans contact sont limités à 250 \$ par transaction et à 500 \$ de dépenses cumulatives par jour.

Pour les achats dépassant ces montants, vous pourrez toujours insérer votre carte et saisir votre NIP pour effectuer un paiement.

### **Est-il possible de désactiver la fonctionnalité de paiement sans contact?**

À tout moment, vous pouvez désactiver la fonction Flash *Interac* sur votre carte.

Pour ce faire, téléphonez au Service à la clientèle au 514 522-6478 ou sans frais au 1 833 522-6478. Nous sommes disponibles tous les jours, du lundi au vendredi de 7 h à 21 h HE, et les samedi et dimanche de 8 h à 20 h HE.

### **Est-ce que la fonction Flash *Interac* est disponible à l'étranger?**

Non, cette fonction n'est pas disponible pour le moment.

Par ailleurs, aucune transaction chez un marchand ou à l'aide d'un terminal au point de vente ne peut être effectuée dans un pays étranger, incluant les États-Unis, avec une carte de débit de la Banque Laurentienne.

### **J'ai une carte de débit Flash *Interac*. Puis-je utiliser la fonction de paiement sans contact dans les transports en commun?**

Oui, vous pouvez utiliser la fonction de paiement sans contact là où le service est offert.



## Questions générales sur la carte de débit

### Comment obtenir une carte de débit?

Rendez-vous dans l'une de nos [succursales](#) pour obtenir une carte de débit. Elle vous sera remise en main propre, prête à l'utilisation.

Vous pouvez également en faire la demande en contactant notre Service à la clientèle au 1 833 522-6478. Votre carte vous sera alors transmise par courrier dans les jours qui suivent.

### Quelles sont les limites d'achat avec ma carte de débit?

La limite d'achat peut varier. Pour obtenir cette information, veuillez contacter notre Service à la clientèle au 1 833 522-6478.

### 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 Service à la clientèle dans les plus brefs délais. Appelez-nous au 514 522-6478 ou, sans frais, au 1 833 522-6478. Nous sommes disponibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

### J'ai oublié mon NIP. Que dois-je faire?

Pour des raisons de confidentialité et de sécurité, nous ne pouvons pas vous communiquer votre NIP. Vous devez demander une nouvelle carte de débit en remplacement.

Pour ce faire, rendez-vous en succursale ou contactez notre Service à la clientèle au 1 833 522-6478.

### Comment faire pour modifier mon NIP?

Il est possible de modifier votre NIP à un guichet automatique de la Banque Laurentienne. À partir du menu principal, sélectionnez « Autres opérations », puis « Modifier votre NIP ». Suivez ensuite les instructions à l'écran.

Notez qu'il est aussi possible de modifier votre NIP à l'un des guichets automatiques du réseau THE EXCHANGE<sup>MD</sup>.

