



**BANQUE  
LAURENTIENNE**

# FAQ - Nouveaux guichets automatiques

Date de mise à jour : 2024-06-13

## Table des matières

Général .....	1
Dépôt .....	2
Paiement de facture .....	4
Retrait d'argent.....	5

## Général

### 1. Pourquoi la Banque Laurentienne remplace-t-elle ses guichets automatiques?

Notre désir est de moderniser notre réseau de guichets automatiques afin vous offrir une expérience bancaire plus moderne et pratique.

Le remplacement des guichets automatiques s'effectuera progressivement au cours de l'année 2024.

### 2. À qui puis-je m'adresser si j'ai des questions ou si j'ai besoin d'aide au guichet automatique?

Si la succursale est ouverte, vous pouvez demander de l'assistance auprès d'un membre de l'équipe.

Vous pouvez aussi contacter notre Service à la clientèle en utilisant la ligne dédiée au 514 522-6488 ou, sans frais, au 1 844 494-0076.

### 3. Le nouveau guichet me demande de choisir dans quel compte chèques ou d'épargne je veux effectuer mon opération. Comment savoir lequel choisir?

Dans le cas où vous ne connaissez pas le numéro du compte dans lequel vous souhaitez faire une opération, un employé de la succursale se fera un plaisir de vous assister.

Vous pouvez aussi contacter notre Service à la clientèle en utilisant la ligne dédiée au 514 522-6488 ou, sans frais, au 1 844 494-0076.

#### **4. Est-il toujours possible d'imprimer un relevé partiel?**

Oui, vous pouvez imprimer un relevé partiel dans les nouveaux guichets automatiques. Tout comme dans les anciens guichets automatiques, des frais sont applicables pour ce type d'opération.

Pour obtenir tous les détails à propos de nos frais de service et des modalités d'utilisation, veuillez consulter les guides [Mon argent](#) et [Mes outils transactionnels](#) disponibles en ligne à [www.banquelaurentienne.ca](http://www.banquelaurentienne.ca), visitez l'une de nos succursales ou appelez-nous au 1 800 252-1846.

## **Dépôt**

#### **5. Comment effectuer un dépôt sans enveloppe?**

Rien de plus simple! Il vous suffit d'insérer les billets et les chèques dans le guichet automatique, jusqu'à 30 effets à la fois. Aucun besoin de séparer les billets des chèques.

Pour voir les étapes à suivre pour le dépôt d'un chèque, consultez cette [vidéo](#).

#### **6. Est-ce que le dépôt sans enveloppe est sécuritaire?**

Oui, le dépôt sans enveloppe est sécuritaire.

Les nouveaux guichets automatiques sont équipés d'un lecteur optique leur permettant d'identifier la nature du dépôt et de calculer le montant total déposé. Il est toutefois nécessaire de confirmer ce montant. De plus, il est possible de modifier ou d'annuler le dépôt, si désiré.

#### **7. Comment puis-je vérifier que le guichet automatique a correctement calculé le montant de mon dépôt?**

Avant de finaliser le dépôt, le montant total s'affiche à l'écran, incluant le décompte de chèque(s) et de billet(s) détecté(s) par le guichet automatique. De plus, des photos des chèques déposés s'affichent à l'écran pour vous permettre de les valider.

#### **8. Que faire en cas d'erreur dans le montant calculé automatiquement lors du dépôt?**

Avant de finaliser le dépôt, vous êtes invité à confirmer le montant déposé. Le montant total s'affiche à l'écran, incluant le décompte de chèque(s) et de billet(s) détecté(s) par le guichet automatique. Si le montant est erroné, vous pouvez le corriger. Vous avez aussi la possibilité d'annuler le dépôt et vos effets vous seront rendus.

#### **9. Que faire si le guichet automatique refuse un chèque valide ou des billets?**

Réessayez une seconde fois et, si la situation persiste, nous vous invitons à demander de l'assistance en succursale, durant nos heures d'ouverture.

En tout temps, vous pouvez [télécharger](#) l'application THE EXCHANGE<sup>MD</sup> pour trouver le guichet automatique le plus près afin de déposer votre chèque.

**10. J'ai effectué un dépôt au guichet qui n'apparaît pas dans mon compte. Que dois-je faire?**

Si votre dépôt n'apparaît pas dans votre compte dans les 24 h suivantes, nous vous invitons à vous adresser à un membre de l'équipe de la succursale durant nos heures d'ouverture. Vous pouvez aussi contacter notre Service à la clientèle au 514 252-1846 ou, sans frais, au 1 800 252-1846.

**11. Est-ce qu'il y a une retenue de fonds sur un dépôt en argent dans les nouveaux guichets?**

Il n'y a aucune retenue de fonds sur les dépôts en argent effectués dans les nouveaux guichets automatiques. Les fonds provenant de votre dépôt en argent seront accessibles en fonction de votre limite quotidienne de retrait et de paiement direct Interac.

**12. Comment puis-je accéder immédiatement à mes fonds après avoir déposé un chèque gouvernemental?**

Avant de procéder au dépôt, veuillez-vous rendre au comptoir d'une succursale Banque Laurentienne afin que la période de retenue soit levée manuellement par un membre de l'équipe.

Si vous avez déjà effectué le dépôt, vous devez attendre au moins 24 h suivant l'opération pour communiquer avec notre Service à la clientèle afin que la période de retenue soit levée manuellement. Pour ce faire, composez le 514 522-6488 ou, sans frais, le 1 844 494-0076.

Notez que la période de retenue de fonds ne peut être levée pour les chèques de plus de 2 000 \$.

Pour accéder rapidement et sans tracas à vos fonds, optez pour le dépôt direct. Inscrivez-vous au dépôt direct de l'Agence du revenu du Canada (ARC) via votre session *BLCDirect*. Depuis le menu de gauche, cliquez sur « Mes comptes », puis sur « Inscription au dépôt direct ARC ». Suivez ensuite les étapes qui vous seront présentées.

**13. Je veux déposer un chèque en dollars américains dans mon compte en dollars américains. Que dois-je faire?**

Vous devez inscrire « USD » suivi de votre numéro de compte en dollars américains (USD-XXX-XXXXXXX-XX) dans le coin supérieur droit, au verso du chèque.

Autrement, le chèque sera converti au taux du jour en dollars canadiens et déposé dans votre compte en dollars canadiens.

**14. Je veux déposer un chèque de 1 000 000 \$ et plus. Que dois-je faire?**

Il n'est pas possible de déposer un chèque de 1 000 000 \$ et plus à un guichet automatique de la Banque Laurentienne.

Nous vous invitons à vous présenter à l'une de nos succursales pour qu'un employé puisse traiter votre chèque.

### **15. Je veux déposer des billets en dollars américains. Que dois-je faire?**

Les nouveaux guichets automatiques de la Banque Laurentienne n'acceptent que les billets en dollars canadiens.

Pour les clients particuliers, nous vous invitons à vous rendre dans un bureau de change près de chez vous afin de convertir l'argent en dollars canadiens.

Pour les clients affaires, à l'exclusion des personnes physiques exploitant une entreprise individuelle, le dépôt d'argent en dollars américains est encore possible à une boîte de dépôt 24 h. Une inscription est requise pour utiliser la boîte de dépôt 24 h. Veuillez vous renseigner sur les modalités, les conditions et la disponibilité du service en succursale.

## **Paiement de facture**

### **16. Comment effectuer un paiement de facture sans bordereau?**

Il n'est plus possible d'utiliser de bordereau pour le paiement d'une facture. Il suffit de sélectionner à l'écran le fournisseur que vous souhaitez payer et de suivre les indications à l'écran.

Pour voir les étapes à suivre pour le paiement d'une facture, consultez cette [vidéo](#).

### **17. Je veux payer une facture au guichet automatique et je ne vois pas le fournisseur à l'écran. Que dois-je faire?**

Dans le cas où un fournisseur serait manquant, un employé de la succursale se fera un plaisir de vous assister.

Sachez qu'il est possible d'ajouter un nouveau fournisseur à partir de la plateforme *BLC*Direct**. Consultez ce [document](#) pour découvrir les étapes à suivre pour l'ajout d'un nouveau fournisseur via *BLC*Direct**. Veuillez noter qu'un délai de traitement de 24 h est nécessaire pour que le nouveau fournisseur apparaisse au guichet automatique.

Vous n'avez pas encore d'accès *BLC*Direct**? Veuillez appeler notre Service à la clientèle au 514 252-1846 ou, sans frais, au 1 800 252-1846 et un agent se fera un plaisir de vous aider.

### **18. Pourquoi des fournisseurs pour lesquels j'avais précédemment fermé mon compte apparaissent-ils à l'écran?**

Il est possible que vous voyiez à l'écran d'anciens fournisseurs. Si vous désirez les retirer, n'hésitez pas à demander l'assistance d'un employé de la succursale ou à contacter notre Service à la clientèle au 514 252-1846 ou, sans frais, au 1 800 252-1846.

**19. Comment faire pour payer une facture à numéro de référence variable (p. ex. : SAAQ, gouvernement, contravention, etc.)?**

Il n'est pas possible de payer une facture à numéro de référence variable aux nouveaux guichets automatiques de la Banque Laurentienne.

Une facture à numéro de référence variable peut être payée à partir de votre session *BLCDirect* seulement.

Vous n'avez pas encore d'accès *BLCDirect*? Veuillez appeler notre Service à la clientèle au 514 252-1846 ou, sans frais, au 1 800 252-1846 et un agent se fera un plaisir de vous aider.

**20. J'ai payé le mauvais fournisseur par erreur au guichet. Que dois-je faire?**

Nous vous invitons à vous adresser à un membre de l'équipe de la succursale durant nos heures d'ouverture. Vous pouvez aussi contacter notre Service à la clientèle au 514 252-1846 ou, sans frais, au 1 800 252-1846.

## **Retrait d'argent**

**21. Est-ce que les nouveaux guichets offrent des coupures de 5 \$ ou de 10 \$?**

Non, les nouveaux guichets offrent les coupures de 20 \$ et de 50 \$ seulement, selon la disponibilité des billets dans le guichet automatique.

**22. Quelle est la différence entre les options Retrait rapide et Retrait d'espèces?**

La nouvelle fonction de retrait rapide propose trois montants d'argent préétablis par type de compte (chèques ou épargne). Cette fonctionnalité vous permet de retirer rapidement de l'argent.

La fonction de retrait d'espèces vous offre la possibilité de choisir les coupures de billets correspondant au montant d'argent retiré. Par exemple, si vous retirez 100 dollars canadiens, le guichet automatique vous donne l'option de retirer deux billets de 50 dollars canadiens ou cinq billets de 20 dollars canadiens.