

Listes des sujets**[Services de cartes](#)**

- **[Cartes de débit, prépayées et de crédit pour les particuliers](#)**
- **[Cartes privatives et associatives](#)**

[Services aux marchands](#)

- **[Monetico](#)**
- **[Financement Accord D Marchand](#)**

[Desjardins Groupe d'assurances générales et autres bannières](#)**[Desjardins Sécurité financière](#)****[Fonds Desjardins](#)****[Courrier interne](#)****[Fournisseurs](#)****[Centre de services partagés](#)****[Questions sur le conflit de travail](#)****1. Est-ce que tous les documents seront expédiés par service de messagerie privée (Puralator) en l'absence de la poste régulière?**

Seuls les documents jugés prioritaires et essentiels, qui ne peuvent être envoyés aux membres et clients par un autre moyen, seront envoyés par Purolator (délais de livraison plus longs qu'à la normale dus aux plus grands nombres d'envois par ce moyen). Tout autre document sera envoyé à la fin du conflit chez Postes Canada.

2. Si j'ai besoin de chèques personnalisés à mon folio, comment pourrais-je les obtenir?

Vous pouvez obtenir en tout temps un spécimen de chèque par AccèsD.

Deux choix s'offrent à vous :

Chèques en quantité réduite : Vous pouvez commander de 4 ou 12 chèques en communiquant au 1-800-CAISSES ou avec votre caisse (par téléphone ou en personne). Les chèques en quantité réduite seront livrés à votre caisse en quelques jours. Si vous prévoyez émettre 12 chèques et moins pendant la durée du conflit et que vous pouvez venir les chercher à la caisse, cette option est la plus pratique.

50 ou 100 chèques : Vous pouvez en tout temps commander par AccèsD ou via le 1800-CAISSES une commande régulière de chèques (50 ou 100 chèques). Ces commandes seront mises en attente jusqu'à la fin du conflit.

Si vous avez besoin de ces chèques rapidement, communiquez directement avec notre fournisseur D+H au 1-800-268-5779 (du lundi au vendredi entre 9h00 et 17h00) pour discuter des options de livraison (et non via AccèsD).

SERVICES DE CARTES DESJARDINS

Cartes de débit, prépayées et de crédit pour les particuliers et entreprises

3. Comment puis-je remplacer ma carte de débit?

Membres particuliers : La caisse où vous êtes membre peut vous en remettre une, en tout temps (membres particuliers seulement). Simplement vous présenter à l'une de nos places d'affaires.

Membres affaires : Il vous est possible de demander un remplacement de votre carte de débit par téléphone au 1 877 ACCESD A. Si la demande de remplacement est urgente, des frais s'appliqueront et le délai de livraison de la carte est estimé entre 5 et 7 jours.

4. Recevrais-je mon relevé de compte de carte de crédit ou prépayée Desjardins?

Dans le cas d'une grève rotative, les relevés de compte de carte de crédit et prépayée Desjardins continueront d'être expédiés dans les régions non touchées par la grève.

Dans le cas d'une grève générale ou d'un lock-out, les relevés de cartes seront expédiés après le conflit. Afin d'éviter toute pénalité, et ce, malgré les perturbations du service postal, le solde courant doit être acquitté avant la date d'échéance du relevé.

Pour connaître et payer le solde:

- Accès D Internet Particuliers ou Affaires
- Accès D téléphone :
 - a. Particuliers : 514 CAISSES ou 1 800 CAISSES (membres seulement)
 - b. Entreprises : 1877 ACCES D A
- Service téléphonique de Service des cartes Desjardins ;
 - a. Particuliers : 514 397-4415 ou 1 800 363-3380 (pour connaître le solde seulement)
 - b. Entreprises : 514 397-4600 ou au 1 800 266-5662
- Au guichet automatique
- Au comptoir de votre caisse ou de votre autre institution financière

5. Si je ne reçois pas mon relevé avec mon montant mensuel dû en version papier, dois-je payer quand même mon compte Visa ou MasterCard Desjardins?

Oui, il est de votre responsabilité d'effectuer vos paiements réguliers sur votre carte de crédit, et ce, malgré le conflit chez Postes Canada.

6. Est-il possible d'adhérer au relevé de compte en ligne de ma carte de crédit ou prépayée Desjardins?

Oui. La façon la plus simple et rapide d'accéder à votre compte de carte de crédit Desjardins est d'adhérer au relevé en ligne soit par AccèsD (membres particuliers seulement) ou via postal. Pour vous inscrire par AccèsD, visitez le desjardins.com/releveenligne. Pour vous inscrire à postal, visitez postel.ca.

7. Ma carte de crédit ou prépayée Desjardins viendra à échéance en juillet 2016, recevrais-je ma nouvelle carte?

Les cartes sont valides jusqu'à la dernière journée du mois indiqué à la date d'expiration. Toutes les cartes venant à expiration en juillet ont déjà été expédiées.

8. Puis-je commander un nouvel exemplaire de ma carte de crédit ou prépayée Desjardins?

Si vous ne possédez aucune autre carte de crédit ou prépayée Desjardins et que votre carte est perdue ou non-fonctionnelle, il vous est possible de commander votre carte :

- Particuliers : 514 397-4415 ou 1 800 363-3380
- Entreprises : 514 397-4600 ou 1800 266-5662

9. Puis-je remplir une demande d'adhésion pour l'ouverture d'un compte de carte de crédit ou prépayée Desjardins?

Il vous est possible de compléter une demande d'adhésion :

- En ligne, au www.desjardins.com, via nos services automatisés Accès D particuliers ou Affaires
- Par téléphone :
 - Particuliers : 514 397-4415 ou 1 800 363-3380
 - Entreprises : 1 877 ACCESD A
- À votre caisse ou votre CDE

À noter que la carte vous sera acheminée après le conflit de travail de Postes Canada.

10. Puis-je commander des chèques de carte de crédit Desjardins ou chèques Affaires?

Il vous est possible de le faire :

- Au www.desjardins.com, par nos services automatisés Accès D particuliers ou Affaires
- Par téléphone :
 - i. Particuliers : au 514 397-4415 ou au 1 800 363-3380
 - ii. Entreprises : au 514 397-4600 ou au 1800 266-5662 ou 1 877 ACCESD A
- À votre caisse ou votre CDE

Toutefois, les chèques vous seront acheminés après le conflit de travail de Postes Canada.

11. Je dois vous faire parvenir de la documentation pour une contestation. Est-ce que ça peut attendre la fin du conflit?

Non, vous devez prendre une méthode alternative pour nous faire parvenir votre documentation, comme par télécopieur ou par courriel.

Cartes privées et associatives

12. Comment puis-je connaître et payer mon solde de compte de carte privée ou associative?

Si vous êtes membre Desjardins :

- Accès D Internet ou Accès D téléphone : 514 CAISSES ou 1 800 CAISSES

- Service téléphonique de Service des cartes Desjardins : 514 397-4415 ou 1 800 363-3380 (pour connaître votre solde seulement)
- Au guichet automatique
- Au comptoir de votre caisse ou de votre autre institution financière
- Par paiement autorisé

Si vous n'êtes pas membre Desjardins :

- Pour connaître votre solde :
 - Accès D non-membre sur Desjardins.com
 - Postel
- Pour payer votre solde :
 - Accès D non-membre sur Desjardins.com (si vous inscrivez votre compte bancaire)
 - Vous pouvez utiliser l'une des options suivantes auprès des institutions participantes
 - En ligne
 - Par le système de paiement téléphonique
 - Au guichet automatique
 - Au comptoir d'une succursale

SERVICES AUX MARCHANDS

Monetico

13. J'ai commandé un terminal au point de vente. Le recevrais-je?

Oui. L'envoi des terminaux Monetico se fait par Purolator. Des délais un peu plus longs qu'à la normale sont à prévoir, comme Purolator recevra un nombre plus important de demandes de livraison dû au conflit chez Postes Canada. Même chose pour quelques régions éloignées, où le nombre de commerçants actifs est plus minime.

L'envoi des terminaux Monetico Mobile se fera lorsque le conflit de travail sera terminé. Toutefois, si c'est urgent, votre terminal Monetico Mobile peut être récupéré à nos bureaux (région de Montréal), expédié à votre caisse ou par Purolator.

Les kits de départ (matériel au point de vente) à la suite d'ouverture des comptes seront toutefois expédiés lorsque le conflit de travail sera terminé.

14. J'ai commandé ou je souhaite commander du matériel au point de vente. Je le recevrai?

Oui mais, le matériel vous sera acheminé après le conflit de travail de Postes Canada.

15. Recevrais-je mon relevé de compte marchand Monetico?

Dans le cas d'une grève rotative, les relevés de compte de carte de crédit et prépayée Desjardins continueront d'être expédiés dans les régions non touchées par la grève. Dans le cas d'une grève générale ou d'un lock-out, ces relevés de cartes seront expédiés après le conflit. Si toutefois vous souhaitez accéder au détail de votre relevé plus

rapidement, nous vous encourageons à adhérer au relevé de compte en ligne. Vous aurez accès en tout temps aux informations contenues sur le relevé papier et vous éviterez de payer les frais mensuels de 3\$.

Pour vous inscrire à l'outil Ma Station – relevé de compte en ligne - communiquez avec le service à la clientèle aux marchands Monetico au 514 397-4450 ou 1 888 285-0015.

Financement Accord D Marchand

16. Est-ce qu'on peut soumettre des demandes pour de nouveaux financements Accord D Marchand?

Oui. Le traitement des demandes de crédit n'est pas interrompu durant le conflit. Par contre, les cartes ne seront envoyées qu'après la fin du conflit.

DESJARDINS GROUPE D'ASSURANCES GÉNÉRALES ET AUTRES BANNIÈRES

17. Comment pourrais-je recevoir mes documents d'assurance?

Des solutions vous seront proposées. Nous sommes à les mettre en place pour que notre qualité de service soit maintenue et les délais légaux respectés.

18. Puis-je avoir accès à mes documents d'assurance en ligne?

Desjardins Assurances, La Personnelle - Particuliers :

Votre dossier d'assurance est disponible en ligne. Vous pouvez y consulter votre police ou une récente modification, y faire votre renouvellement. Au besoin, vous pouvez aussi modifier votre information personnelle, changer vos modalités de paiement ou soumettre une réclamation.

<https://produits.desjardinsassurancesgenerales.com/>

Scotia Life Financial et CIBC : la réponse plus haute s'applique, mais les documents ne sont pas imprimables.

State Farm : services en ligne pour les polices auto uniquement (sans possibilité d'impression).

Desjardins Assurances – Entreprises et Western Direct Insurance : les services en ligne ne sont pas disponibles. Nous vous ferons parvenir les documents papier à la suite du conflit.

19. Comment pourrais-je continuer de payer ma prime d'assurance?

- Par prélèvement automatique
- Par carte de crédit
- Par Internet si votre institution financière offre le service de paiement de factures en ligne (Accès D pour les membres Desjardins)
- Paiement directement à une caisse Desjardins (au Québec seulement) en mentionnant le numéro d'organisme **SIPC145** et votre numéro de sa police d'assurance

- Aucun paiement n'est accepté à nos bureaux

20. Comment pourrais-je recevoir mon paiement d'indemnisation?

Des solutions personnalisées seront envisagées pour chaque dossier de réclamation. Nous nous assurerons de mettre tout en œuvre pour éviter des délais dans le règlement de votre dossier d'indemnisation.

DESJARDINS SÉCURITÉ FINANCIÈRE

21. Comment puis-je payer ma prime?

Les options privilégiées pour le paiement des primes sont les suivantes :

- Accès D et Internet (IMPORTANT : inscrire votre numéro de contrat à titre de numéro de référence)
- Guichet automatique et paiement à votre institution financière (IMPORTANT : inscrire sur le chèque votre numéro de contrat et le nom de Desjardins Sécurité financière)
- Retrait direct : si vous voulez effectuer un retrait direct dans votre compte bancaire au lieu d'un paiement par chèque, le formulaire Accord de débit préautorisé (DPA) sera requis.

22. Si je ne paie pas ma prime durant le conflit de travail, ma police demeurera-t-elle en vigueur?

La loi prévoit que vous devez toujours respecter vos obligations financières même si vous n'avez pas reçu d'avis de prime de la part de DSF. En cas de non-paiement, la police ne serait plus en vigueur.

23. De quelle façon je recevrai mon contrat pour une demande d'assurance ou pour une modification à ma police?

La livraison sera effectuée par Purolator.

FONDS DESJARDINS

24. Recevrais-je mon avis d'exécution?

Les envois seront retenus jusqu'à la fin du conflit.

COURRIER INTERNE

25. J'ai du courrier à transmettre à Desjardins. Comment puis-je procéder?

Vous pouvez aller le porter à votre caisse. Votre courrier sera acheminé par notre service de courrier interne au bon destinataire.

FOURNISSEURS

26. Je suis votre fournisseur chez Desjardins (Fédération et composantes). Comment puis-je m'assurer du paiement d'une facture?

Nous vous incitons à adhérer au paiement de vos factures par dépôt direct. Vos fonds seront ainsi déposés directement dans votre compte. Cela évite les retards de paiement. Communiquez à paiement_electronique@desjardins.com pour du soutien.

CENTRE DE SERVICES PARTAGÉS

27. Je n'ai pas reçu mon renouvellement d'hypothèque ou mon avis 5 dans 1?

L'avis 5 dans 1 vous sera transmis à la fin de la grève. Pour la signature de votre renouvellement, nous vous invitons à communiquer avec votre caisse.

28. Je n'ai pas reçu mon avis de renouvellement de terme?

Votre directeur de compte devrait communiquer avec vous pour procéder à la signature. Pour toutes questions, vous pouvez prendre contact avec votre centre Desjardins aux entreprises.

SUR LE CONFLIT EN GÉNÉRAL

29. Vais-je recevoir mon chèque de pension du Canada quand même?

Postes Canada s'est engagé à remettre ces chèques. Toutefois, nous vous invitons à demander le dépôt direct car cette méthode est sécuritaire et efficace.

30. Les membres sont-ils pénalisés par cette situation?

Le Mouvement Desjardins fait tout en son pouvoir pour réduire les impacts sur la relation d'affaires avec ses membres. C'est pourquoi, elle pourra vous remettre les courriers importants de toutes les entités de Desjardins.

31. Croyez-vous que ce conflit de travail sera long?

C'est un conflit chez Postes Canada. Nous ne pouvons pas nous prononcer à ce sujet.