

FAQ – Carte d'accès, NIP et Flash *Interac*



Carte d'accès et NIP

Q. Qu'est-ce que la Carte d'accès?

R. La Carte d'accès vous est remise lorsque vous ouvrez un compte à la Caisse populaire Alliance. Elle sert à vous identifier au comptoir, à effectuer des opérations au guichet automatique et à faire des paiements directs chez les marchands. Elle vous permet également de vous connecter à AccèsD Internet, AccèsD téléphone et AccèsD mobile.

Q. Ma Carte d'accès expire ce mois-ci. Sera-t-elle renouvelée automatiquement?

R. La Carte d'accès est valide jusqu'à la dernière journée du mois inscrit sur la date d'expiration. Son renouvellement se fait automatiquement, et elle est expédiée à l'adresse inscrite au compte. Vous devriez donc recevoir votre nouvelle carte entre 1 et 2 mois avant l'expiration de l'ancienne.

Si vous n'avez pas reçu votre nouvelle carte, appelez votre centre de services.

Q. Que faire en cas de perte ou de vol de pièces d'identité?

Communiquez immédiatement avec votre centre de services pour signaler la perte ou le vol de votre carte. Nous prendrons les dispositions nécessaires pour qu'une nouvelle carte vous soit émise.

Soutien aux membres en dehors des heures d'ouverture

Membres particuliers : 1 866-779-COOP
(1 866-779-2667)

Membres entreprises : 1 866-844-2427

Lundi au vendredi 16 h à 21 h
Samedi et dimanche 8 h à 20 h

Q. Qu'est-ce qu'un NIP?

R. Le numéro d'identification personnel (NIP) est votre signature électronique.

Q. Comment choisir mon NIP et quand dois-je le changer?

R. Choisissez un NIP en fonction de renseignements que vous êtes seul à connaître. Un fraudeur pourrait découvrir plus facilement votre NIP si vous utilisez votre adresse, votre numéro de téléphone, votre date de naissance, etc. Changez votre NIP dès que vous croyez que quelqu'un le connaît. Vous pouvez le faire à un guichet automatique de la Caisse ou au comptoir d'un de nos centres de services.

Q. Que dois-je faire si j'ai oublié mon NIP?

R. Si vous oubliez votre NIP, vous devez absolument vous présenter à la Caisse avec 2 pièces d'identité valides, dont au moins une avec photo et dûment signée.

Pour des raisons de sécurité, nous ne pouvons vous attribuer un nouveau NIP par téléphone ou par courriel.

Q. Que faire si ma Carte d'accès est désactivée après 3 erreurs de NIP ou de date de naissance?

R. Pour des raisons de sécurité, votre Carte d'accès est bloquée après 3 NIP erronés. Pour réactiver votre carte, vous devez vous rendre au comptoir d'un de nos centres de services et la présenter avec 2 pièces d'identité valides, dont au moins une avec photo et dûment signée. S'il vous est impossible de vous déplacer à la caisse, communiquez avec nous pour procéder à un remplacement.

Si votre carte est désactivée après 3 erreurs de date de naissance, seule la caisse propriétaire de votre compte peut procéder à sa réactivation.

Q. Puis-je utiliser ma Carte d'accès à l'étranger?

R. Lorsque vous désirez vous servir de votre Carte d'accès à l'étranger, vous devez toujours vous assurer d'utiliser un guichet du réseau PLUS*. Ce réseau est l'équivalent

du réseau *Interac* au Canada et il est reconnu pour accepter les NIP comptant entre 4 et 13 caractères (il est donc important d'entrer les 5 chiffres de votre NIP comme à l'habitude). Des frais de 3 \$ en Amérique du Nord et de 5 \$ ailleurs dans le monde s'ajoutent à chaque retrait pour l'utilisation de ce réseau. Le propriétaire du guichet utilisé pour effectuer votre retrait peut également exiger des frais supplémentaires.

Pour plus de commodité, nous recommandons de toujours prévoir une autre option pour vous procurer des devises locales en cas de problème. Votre centre de services peut vous fournir les devises dont vous avez besoin si vous le lui demandez à l'avance.

Q. Si je pars en voyage, dois-je aviser la Caisse de l'utilisation de mes cartes à l'étranger?

R. Il n'est pas nécessaire de contacter la Caisse pour l'informer de l'utilisation éventuelle de votre Carte d'accès à l'étranger.

Trucs et astuces

- Il est préférable d'avoir en votre possession une 2^e Carte d'accès, en cas de perte ou de vol. Vous pouvez la conserver avec vos documents importants.
- Prévoyez aussi un 2^e mode de paiement, comme une carte de crédit ou des chèques de voyage.
- Assurez-vous d'utiliser un guichet automatique du réseau PLUS*. Ce réseau est l'équivalent du réseau *Interac*^{MD} au Canada et est reconnu pour accepter les NIP à 5 chiffres, comme celui de votre carte. Ainsi, si lors d'une transaction, on vous demande d'entrer un NIP à 4 chiffres, entrez tout de même les 5 chiffres de votre NIP.

Pour en savoir plus, consultez la section [Partir en voyage](#).

Q. Est-ce que plusieurs Cartes d'accès peuvent être liées à mon compte?

R. Il est tout à fait possible d'avoir plusieurs cartes liées au même compte. Par contre, des frais d'émission de carte peuvent s'appliquer, et un délai est à prévoir pour la réception des cartes.

Q. Je suis encore mineur, mais je possède un compte à mon nom. Puis-je obtenir ma première Carte d'accès par téléphone?

R. Non. Vous devez demander votre Carte d'accès au comptoir de votre centre de services. Vous devez être accompagné d'un parent ou d'un tuteur légal et avoir en main des pièces d'identité reconnues.

Q. Est-il possible de modifier la langue associée à ma Carte d'accès?

R. La Carte d'accès est unilingue (français ou anglais). Pour en modifier la langue, nous devons modifier votre dossier et vous expédier une nouvelle carte.

Q. J'ai oublié ma Carte d'accès au guichet automatique. Que dois-je faire?

R. Pour des raisons de sécurité et pour protéger votre dossier, il est important de communiquer avec nous. Il est possible que la carte oubliée doive être détruite et que l'expédition d'une nouvelle carte soit nécessaire.

Flash Interac^{MD}

Q. Qu'est-ce que Flash Interac?

R. Flash *Interac* est une fonctionnalité associée à la Carte d'accès qui permet de faire de petits achats sans contact. Il n'est donc pas nécessaire d'insérer votre carte dans le terminal et d'entrer le NIP.

Q. Comment utiliser la carte avec la fonctionnalité Flash Interac?

R. Utilisez votre carte avec la fonctionnalité Flash *Interac* en 3 étapes faciles.

1. Recherchez le logo Flash *Interac* ou celui du paiement sans contact sur le terminal du marchand.



2. Approchez la carte du lecteur sécurisé.
3. Attendez l'approbation, et c'est réglé!

Q. Dans quel compte la transaction Flash Interac sera-t-elle effectuée?

R. Le compte courant lié à votre Carte d'accès est automatiquement sélectionné.

Q. Quelle est la limite des transactions faites avec Flash Interac?

R. La limite est de 100 \$ par achat fait avec la fonctionnalité *Interac*.

Q. L'utilisation de Flash Interac est-elle sécuritaire?

R. Oui. En cas de perte ou de vol de votre carte, communiquez avec nous dès que possible.

Les transactions faites avec Flash *Interac* sont protégées par la Politique zéro responsabilité d'*Interac*. Vous êtes donc protégé en cas de pertes découlant de transactions non autorisées. Les renseignements concernant votre carte ne sont jamais échangés avec le commerçant.

La Caisse a un service de prévention de la fraude. Les transactions sans contact sont protégées par la technologie de la puce et les limites transactionnelles permettent de réduire les risques de fraudes en cas de cartes perdues.

Q. J'ai utilisé la fonctionnalité Flash *Interac* et on m'a demandé mon NIP. Est-ce normal?

R. Oui. Pour renforcer la sécurité de votre carte et des transactions faites avec cette fonctionnalité, vous pourriez devoir occasionnellement insérer votre carte dans le lecteur et composer votre NIP pour faire une transaction. Une limite cumulative de 300\$ s'applique aux transactions Flash *Interac*. Il s'agit de la somme de toutes les opérations sans contact effectuées avec votre carte de débit depuis la dernière saisie de votre NIP. Lorsque cette limite est atteinte, vous devez insérer votre carte et saisir votre NIP. Cela réinitialisera votre limite pour que vous puissiez continuer à utiliser Flash *Interac*.

Q. Y a-t-il des frais liés à l'utilisation de Flash *Interac*?

R. Non. Les transactions faites avec Flash *Interac* sont prises en compte dans le nombre de transactions mensuelles de votre forfait.

Q. Est-ce que la fonctionnalité Flash *Interac* doit être activée?

R. Flash *Interac* s'active automatique lors d'une première transaction avec la technologie à puce, après que le NIP soit entré sur le terminal.

Q. Est-ce que Flash *Interac* fonctionne sur ma carte actuelle?

R. Non. Flash *Interac* fonctionne seulement sur les nouvelles cartes émises depuis le 1^{er} octobre 2018.

Q. Comment puis-je obtenir ma Carte d'accès avec Flash *Interac*?

R. Flash *Interac* est disponible sur les nouvelles cartes émises depuis le 1^{er} octobre 2018. Vous pouvez toutefois la demander à votre centre de services.

Q. J'ai fait remplacer ma carte durant l'année. Pourrai-je en commander une nouvelle avec Flash *Interac* sans frais?

R. Oui. Il n'y a pas de frais pour ce type de remplacement.

Q. Suis-je obligé d'utiliser Flash *Interac*?

R. Vous n'êtes pas obligé d'utiliser Flash *Interac*. Vous pouvez continuer à faire des transactions comme avant, avec la puce et le NIP, et ce, peu importe le montant de la transaction. Si vous souhaitez désactiver Flash *Interac*, communiquez avec votre centre de services. Si vous changez d'avis plus tard, il sera toujours temps de la réactiver.

Q. Quels commerces acceptent le paiement par Flash *Interac*?

R. Plusieurs commerces acceptent le paiement par Flash *Interac*, y compris les stations d'essence et les restaurants. D'autres marchands s'ajouteront au fil du temps. Repérez le logo Flash *Interac* ou celui du paiement sans contact à la caisse pour savoir si le marchand vous permet d'utiliser la fonctionnalité.

Q. La fonctionnalité Flash *Interac* est-elle disponible à l'étranger?

R. Non. La fonctionnalité est offerte uniquement pour les achats en magasin faits au Canada, chez les marchands participants.

Q. Est-ce qu'un reçu de transaction m'est remis lorsque je paie avec Flash *Interac*?

R. Oui. Chaque commerçant peut fournir un reçu pour les achats faits avec Flash *Interac*. Ces achats seront également inscrits sur votre relevé de transactions.