

Site web, application mobile et services bancaires en ligne

Notre site web, notre application mobile et nos systèmes de banque en ligne sont en train d'être rafraîchis afin d'offrir une expérience plus fluide et plus moderne aux membres. Cela se traduit par une nouvelle présentation, de meilleures fonctionnalités et une meilleure expérience utilisateur.

Fonctionnalités améliorées de l'application mobile bientôt disponibles

- **Connexion biométrique pour les utilisateurs d'Android**
Les utilisateurs d'Android pourront protéger leur application mobile grâce à la connexion biométrique par empreinte digitale.
- **QuickView**
Sélectionnez jusqu'à trois comptes à afficher sur l'écran d'accueil de l'application mobile chaque fois que l'application mobile est ouverte sur un appareil, avec ou sans connexion à la banque en ligne.

Numéros des membres

Suite à la mise à jour de notre système bancaire, vos informations personnelles seront organisées différemment. Cette amélioration élimine les multiples numéros de membre que vous pouvez avoir aujourd'hui et les remplace par un nouveau numéro d'identification de membre et une vue consolidée de tous vos comptes personnels au sein des services bancaires en ligne et mobiles.

Numéros de compte

De nouveaux numéros de compte seront également assignés pour tenir compte de l'augmentation du nombre de nos membres. Tous les autres éléments de votre compte resteront inchangés, tels que les frais et les fonctionnalités.



Les chèques, les dépôts directs et les paiements préautorisés que vous avez mis en place continueront à fonctionner avec votre ancien numéro de compte.

Après les mises à niveau, lorsque vous commanderez de nouveaux chèques ou que vous mettrez en place de nouveaux dépôts directs et paiements préautorisés, vous devrez utiliser votre nouveau numéro de compte. Vous pourrez consulter votre nouveau numéro de compte dans les services bancaires en ligne et mobiles, sur votre relevé ou en contactant votre succursale.

Services bancaires par téléphone

Après la mise à niveau de notre système, notre service bancaire par téléphone TeleService® sera indisponible jusqu'à ce que vous ayez votre nouveau numéro de compte nécessaire à la place de votre type de compte. Vous pourrez consulter votre nouveau numéro de compte dans les services bancaires en ligne et mobiles, sur votre relevé ou en contactant votre succursale.

Lors de votre première utilisation du nouveau système de banque par téléphone, vous serez invité à utiliser votre nouveau numéro d'identification de membre, votre code d'accès téléphonique (CAT) existant et votre nouveau numéro de compte.

Si vous rencontrez des difficultés pour accéder aux services bancaires par téléphone, veuillez contacter votre succursale.



Écoutez attentivement les options du menu avant de faire une sélection, car le menu changera.

Relevés de compte

Propriété du compte

Les relevés seront créés en fonction de la propriété du compte afin de garantir la confidentialité de vos informations. Après les mises à jour, vous recevrez un relevé pour tous les comptes que vous détenez individuellement sous votre nouveau numéro d'identification et un relevé distinct pour les comptes détenus conjointement.

Pendant le mois de la mise à niveau de notre système, votre relevé sera fourni en deux documents : l'un résumant les dernières transactions effectuées dans le système actuel et l'autre résumant les transactions effectuées dans le nouveau système immédiatement après la mise à niveau.



Système bancaire en succursale

Notre système bancaire en succursale sera également mis à jour. Nous prévoyons une perturbation minimale des services en succursale pour les membres.



Nous développons de meilleurs services bancaires.

Votre Caisse populaire s'engage dans une initiative visant à construire un système bancaire plus solide.

Par conséquent, nos systèmes bancaires en ligne, mobiles et en succursale évolueront pour continuer à fournir des solutions modernes et flexibles pour vous soutenir et soutenir les communautés que nous servons.

Ces améliorations du système vous apporteront divers avantages, notamment une expérience bancaire numérique modernisée et la possibilité d'offrir de nouveaux produits et services pour répondre à tous vos besoins financiers, tant en succursale qu'en ligne.

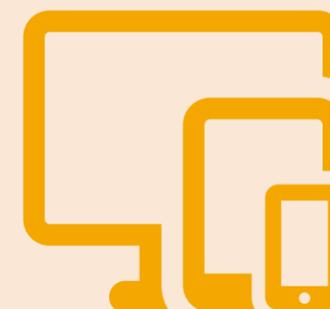
Vous trouverez ci-joint des informations importantes concernant les mises à jour du système, y compris les activités que vous pouvez entreprendre avant et après pour assurer une transition en douceur.

Si vous avez des questions, n'hésitez pas à nous contacter - nous serions ravis de les connaître. Nous vous remercions de votre confiance et de votre soutien dans nos efforts pour améliorer les services bancaires offerts à nos membres.

Qu'est-ce qui changera après la mise à jour du système

- Nos expériences bancaires en ligne, sur mobile, sur le site web et par téléphone.
- Votre numéro de membre devient un numéro d'identification.
- Votre connexion aux services bancaires en ligne, mobiles et par téléphone.
- Notre système bancaire en succursale.
- Vos relevés de compte.

Consultez le verso pour obtenir des informations plus détaillées sur chacun de ces changements.



Qu'est-ce qui NE CHANGERA PAS après la mise à jour du système ?

Bien qu'il y ait des changements dans la façon dont les adhésions sont configurées, il y a beaucoup de choses qui ne changent pas, y compris :

- **Les dépôts directs** : Les dépôts directs existants seront liés à votre nouveau numéro de compte et seront transférés dans le nouveau système.
- **Paiements préautorisés** : Les paiements préautorisés existants seront liés à votre nouveau numéro de compte et seront transférés dans le nouveau système.
- **Chèques** : Les chèques existants resteront valables.
- **Arrêts de paiement** : Les arrêts de paiement existants seront maintenus.
- **Bénéficiaires de factures** : Votre liste de bénéficiaires de factures sera conservée.
- **Paiements et virements programmés** : Tous les paiements et virements programmés et récurrents seront transférés dans le nouveau système.
- **Surnoms de comptes** : Les noms de comptes personnalisés resteront inchangés.

Pendant la mise à niveau de notre système, il y aura une interruption temporaire des services bancaires en ligne, mobiles et par téléphone. Nous prévoyons que vous perdrez certains paramètres, historiques et/ou informations de profil des services bancaires en ligne et mobiles. Les informations ci-dessous décrivent les mesures à prendre avant et après les mises à jour afin d'assurer une transition en douceur.

Avant les mises à jour du système :

Activités bancaires en ligne, mobiles et par téléphone :

1

- Effectuez les paiements de factures.
- Effectuez les transferts de compte.
- Effectuez les virements électroniques Interac®.
- Effectuez les virements internationaux.
- Faites une liste, imprimez, copiez et collez dans Excel, ou faites une capture d'écran de toutes les adresses électroniques des destinataires Virement Interac^{MD}
- Faites une capture d'écran et sauvegardez/imprimez l'historique de vos virements électroniques.

Si vous êtes un utilisateur des services bancaires aux petites entreprises, effectuez les activités énumérées ci-dessus et :

2

- Passez à l'action pour toutes les transactions en cours dans le Gestionnaire de transactions.
- Faites une capture d'écran et sauvegardez/imprimez tous les profils des délégués dans le Gestionnaire des délégués.
- Faites une capture d'écran et sauvegardez/imprimez tous les profils de comptes de l'ARC et l'historique des paiements en passant par le menu Paiements et en sélectionnant "Payer les impôts d'entreprise". L'historique des paiements est également disponible sur votre compte ARC.

Téléchargez/imprimez vos comptes prioritaires :

3

- Relevés électroniques
- Documents électroniques
- Historique du compte

*Nous prévoyons qu'ils seront disponibles après la mise à jour, mais il se peut qu'il y ait un délai.

Réinitialisation optionnelle des fonctionnalités :

4

- Réinitialisez les comptes mémorisés, QuickView et les paramètres biométriques de votre application mobile à l'aide de l'option Réinitialisation de l'application dans le menu Paramètres.

Pendant les mises à jour du système

- Signalez la perte ou le vol de cartes au 1-888-277-1043.
- Contactez l'assistance après les heures de bureau au 1-888-273-3488.
- Accédez à votre compte de carte de crédit Collabria en utilisant Cardwise Online (cardwiseonline.ca) ou CardWise Mobile (disponible dans le magasin d'applications de votre téléphone).

CONSEIL :

Donnez un surnom à vos comptes.



Pour faciliter l'identification, les membres devraient surnommer leurs comptes avant la mise à niveau, en particulier dans les cas où il y a plusieurs comptes du même type.

Connectez-vous à la banque en ligne ou à l'application mobile pour assigner des surnom à vos comptes.

Membres des services bancaires personnels : Après les mises à jour du système

- Connectez-vous à la banque en ligne avec votre nouveau numéro d'identification et votre code d'accès personnel (CAP).
- Activez vos paramètres de vérification en deux étapes comme vous y invite votre numéro de téléphone mobile ou votre adresse courriel.

Configuration des fonctionnalités recommandée :

- Configurez vos alertes dans le menu Messages et alertes et sélectionnez "Gérer les alertes".
- Inscrivez-vous au virement électronique Interac® dans le menu Virements et sélectionnez "Modifier le profil de l'expéditeur".
- Enregistrez-vous pour le dépôt automatique à votre nouveau numéro de compte dans le menu Virements et sélectionnez "Dépôt automatique".
- Ajoutez vos contacts pour le virement électronique Interac® dans le menu Virements et sélectionnez "Ajouter/Supprimer des contacts".
- Reliez votre carte de crédit Collabria au bas de la page de Résumé du compte (si disponible).

Configuration des fonctionnalités optionnelles :

- Configurez votre profil de connexion en ligne en sélectionnant "Se souvenir de moi" et donnez un nom à votre profil de connexion.
- Inscrivez-vous aux virements internationaux en sélectionnant "Virements internationaux" dans le menu "Virements".

Services bancaires aux petites entreprises : Après la mise à jour du système

- Connectez-vous à la banque en ligne avec votre nouveau numéro d'identification de membre du groupe et votre code d'accès personnel (CAP) existant.
- Activez vos paramètres de vérification en deux étapes, comme cela vous est demandé, pour votre numéro de téléphone mobile ou votre adresse courriel.
- Acceptez la mise à niveau vers les Services bancaires aux petites entreprises.
- Acceptez la Convention de services directs.

Configuration des fonctionnalités recommandée :

- Configurez vos alertes dans le menu Messages et alertes et sélectionnez "Gérer les alertes".
- Configurez vos Profils de délégués dans le gestionnaire de délégués.
- Inscrivez-vous au virement électronique Interac® dans le menu Virements et sélectionnez "Modifier le profil de l'expéditeur".
- Enregistrez-vous pour le dépôt automatique sur votre nouveau numéro de compte dans le menu Virements et sélectionnez "Dépôt automatique".
- Ajoutez vos contacts pour le virement électronique Interac en passant par le menu Virements et en sélectionnant "Ajouter/Supprimer des contacts".
- Consolidez vos comptes dans le Gestionnaire de consolidation des comptes

Configuration des fonctionnalités optionnelles :

- Configurez votre profil de connexion en ligne en sélectionnant "Se souvenir de moi" et donnez un nom à votre profil de connexion.

Membres des services bancaires mobiles : Après la mise à jour du système

Lancez votre application mobile et acceptez la mise à niveau vers la nouvelle version :

- Connectez-vous à la banque en ligne avec votre nouveau numéro d'identification de membre et votre code d'accès personnel (CAP) existant.
- Activez vos paramètres de vérification en deux étapes comme demandé soit pour votre numéro de téléphone mobile, soit pour votre adresse courriel.

Configuration des fonctionnalités recommandée :

- Configurez vos alertes dans le menu Alertes.
- Inscrivez-vous au service Virement électronique Interac® dans le menu Virement électronique Interac® et sélectionnez "Mon profil".
- Enregistrez-vous pour le dépôt automatique vers votre nouveau numéro de compte dans le menu Virement électronique Interac®, cliquez sur "Paramètres" et sélectionnez "Dépôt automatique".
- Ajoutez vos contacts de virement électronique Interac® dans le menu Virement électronique Interac® et sélectionnez "Gérer les bénéficiaires".

Configuration des fonctionnalités optionnelles :

- Configurez votre Profil de connexion en ligne en sélectionnant "Se souvenir de moi" et donnez un nom à votre profil de connexion.
- Configurez QuickView pour un maximum de trois comptes en sélectionnant "Paramètres QuickView" sur l'écran d'accueil.
- Configurez la connexion biométrique, disponible pour les utilisateurs d'Android et d'iPhone, en passant par le menu Paramètres et en sélectionnant "Configuration biométrique".

Membres de services bancaires par téléphone : Après la mise à jour du système

- Récupérez votre nouveau numéro de compte à partir des services bancaires en ligne ou en contactant votre succursale.
- Connectez-vous aux services bancaires par téléphone avec votre nouveau numéro d'identification, votre code d'accès téléphonique (CAT) existant et votre nouveau numéro de compte.