

Conditions d'utilisation d'AccèsD

Nous¹ mettons la plateforme numérique AccèsD à votre disposition pour vous² permettre de consulter les informations à propos de vos comptes et de gérer vos finances personnelles en ligne, ou sur votre appareil mobile.

Vous acceptez de respecter ces conditions dès que vous utilisez AccèsD pour la première fois. Lisez-les bien!

1 Vos responsabilités

Pour protéger vos comptes et votre argent, vos responsabilités ne sont pas à prendre à la légère.

Voir la [section 3 Pertes financières et dommages dont nous ne sommes pas responsables](#) pour connaître les conséquences possibles si vous ne vous acquittez pas de vos responsabilités.

1.1 Protéger les données qui vous permettent de vous connecter à AccèsD

C'est votre principale responsabilité pour protéger vos comptes. Voici quelques éléments à considérer.

Mot de passe

Lorsque vous vous connectez à AccèsD, votre mot de passe permet de confirmer votre identité. Il agit comme une signature lorsque vous l'utilisez avec votre identifiant.

Protégez-le!

Choisissez un mot de passe difficile à deviner.

Par exemple, ne choisissez pas votre date de naissance ou votre adresse, ni une combinaison simple comme 12345.

Gardez votre mot de passe secret.

Vous devez être la seule personne à le connaître. Ne l'écrivez nulle part et ne le communiquez à personne (ni même à des gens de confiance ou à un procureur).

Changez votre mot de passe ou vos données de connexion si vous soupçonnez que quelqu'un les connaît.

Si vous n'êtes pas en mesure de faire cette modification vous-même, avisez-nous dès que possible.

Questions de sécurité

Gardez les réponses à vos questions de sécurité secrètes.

Ces réponses peuvent servir à confirmer votre identité, par exemple si vous oubliez votre mot de passe ou que vous vous connectez sur un nouvel appareil. Ne les écrivez nulle part et ne les communiquez à personne.

Changez vos questions de sécurité si vous soupçonnez que quelqu'un les connaît.

Si vous n'êtes pas en mesure de faire cette modification vous-même, avisez-nous dès que possible.

Données biométriques

Si vous vous connectez à AccèsD en utilisant vos données biométriques (empreintes digitales, visage, voix), ces données agissent comme un mot de passe.

Validation en 2 étapes

La validation en 2 étapes consiste à fournir différents types d'informations pour confirmer votre identité, afin de rendre la connexion à AccèsD encore plus sécuritaire.



Ne permettez pas à d'autres personnes d'ouvrir votre appareil mobile à l'aide de données biométriques.

¹ Les caisses Desjardins du Québec et la Caisse Desjardins Ontario Credit Union Inc., la Fédération des caisses Desjardins du Québec et ses filiales, ainsi que tout mandataire à qui l'exécution de certaines opérations a été confiée, avec les mêmes droits et obligations.

² Tout utilisateur qui utilise le service AccèsD, qu'il soit membre, non membre, représentant légal (Québec) ou personnel (Ontario), notamment un procureur, mandataire, tuteur, liquidateur ou fiduciaire de la succession, ainsi que toute personne autorisée à administrer les biens d'un membre.

Après avoir entré votre identifiant et votre mot de passe dans AccèsD, un code de sécurité à usage unique vous est envoyé par texto, par exemple. Entrez ensuite ce code pour vous connecter à AccèsD.



Conséquences si vous ne protégez pas vos données de connexion

Si vous ne prenez pas ces précautions et qu'une autre personne fait des transactions dans vos comptes, nous considérons que vous avez autorisé ces transactions. Nous ne pourrions pas vous rembourser.

1.2 Fournir des informations exactes quand vous faites des transactions

Vous êtes responsable de toutes les transactions dans vos comptes et des informations que vous nous fournissez quand vous faites ces transactions dans AccèsD.

Assurez-vous de nous fournir des informations exactes.

Par exemple, vérifiez 2 fois le montant que vous entrez et les numéros de compte ou de facture.

Vérifiez l'identité et les coordonnées des destinataires de vos virements.

Vous êtes responsable de vérifier que vous envoyez votre argent à la bonne personne.

Par exemple, quand vous faites un Virement *Interac*, vérifiez que les coordonnées de votre destinataire sont bien à jour.

Nous ne pouvons ni annuler, ni rembourser un virement qu'une personne a déjà encaissé, même si vous réalisez après coup que vous avez envoyé l'argent à la mauvaise personne.

1.3 Utiliser des appareils et des réseaux fiables et sécurisés

Vous avez la responsabilité d'utiliser des appareils fiables et des réseaux sécurisés quand vous vous connectez à AccèsD.

- Utilisez des appareils qui fonctionnent bien.
- Protégez vos appareils (exemple : votre tablette ou votre montre intelligente) par mot de passe ou données biométriques pour éviter que quelqu'un fasse des transactions dans vos comptes ou accède à de l'information confidentielle sans votre autorisation.
- Utilisez des réseaux Internet et mobiles sécurisés pour diminuer les risques de piratage. Évitez par exemple les réseaux publics et les réseaux qui ne sont pas protégés par un mot de passe.

1.4 Nous avertir immédiatement en cas de problème

Vous devez nous avertir immédiatement si vous croyez que vos services AccèsD ont été utilisés sans votre autorisation ou qu'ils risquent de l'être.

Par exemple, avertissez-nous :

- si vous ne reconnaissez pas une transaction dans un compte
- si votre carte débit ou votre carte de crédit Desjardins est perdue ou volée
- si un appareil mobile lié à vos services AccèsD est perdu ou volé
- si quelqu'un connaît vos données de connexion.

Nous pourrions vous accompagner pour tenter de régler le problème.

Pour vous protéger en cas de transactions non autorisées

Si quelqu'un d'autre que vous fait des transactions que vous n'avez pas autorisées dans votre compte AccèsD, par exemple si la transaction est effectuée après que :

- vous ayez signalé qu'une autre personne connaît peut-être votre mot de passe,
- vous ayez été obligé, sous la menace, de communiquer vos données de connexion à un tiers, à la condition que vous portiez plainte auprès des autorités policières, que vous en avisiez la Fédération immédiatement et que vous collaboriez à toute enquête par la suite
- une personne ait pris vos données de connexion à votre insu.

nous pourrions déterminer que vous n'êtes pas responsable de ces transactions si nous considérons que vous avez utilisé tous les moyens pour protéger vos données, notamment si vous avez respecté toutes vos obligations et responsabilités prévues dans ces conditions.

1.5 Payer les frais applicables

Des frais sont parfois exigés quand vous faites des transactions dans AccèsD.

Frais de service

Les frais de service dépendent entre autres du forfait que vous avez choisi pour votre compte. Nous prélevons ces frais dans votre compte au moment de la confirmation de la transaction, sauf si la transaction est incluse dans votre forfait.

Notez que si vous nous demandez un service complémentaire, par exemple, mais que vous n'avez pas assez d'argent dans votre compte pour payer les frais qui y sont rattachés, cette demande pourrait être refusée.

Pour connaître les frais applicables, consultez la liste des frais de service sur le desjardins.com/particuliers/comptes-services-relies/frais-service.

Frais d'une filiale

Des frais peuvent être exigés par une filiale avec laquelle vous faites affaire. Le détail de ces frais est disponible sur demande auprès de cette filiale.

Frais d'une autre institution

Des frais supplémentaires peuvent être exigés par une autre institution impliquée dans une transaction. Par exemple, l'institution qui reçoit l'argent d'un virement international peut déduire des frais du montant envoyé. Nous n'avons aucun contrôle sur ces frais.

Frais de réception de messages textes ou d'utilisation de données mobiles

Votre fournisseur de services mobiles ou d'accès à Internet peut exiger des frais supplémentaires pour la réception de messages textes ou l'utilisation de données permettant de recevoir des courriels (exemple : si vous activez le service d'alerte). Nous n'avons aucun contrôle sur ces frais.

1.6 Respecter votre entente avec nous

En plus de respecter ces conditions d'utilisation, vous devez en tout temps respecter l'ensemble des règles qui régissent les autres produits et services que vous détenez chez Desjardins.

Selon votre situation, vous pourrez entre autres trouver ces règles dans les documents suivants :

- votre contrat d'ouverture de compte
- les conditions générales liées aux services accessibles sur le desjardins.com et sur les autres sites de Desjardins (par exemple, celui d'une filiale)
- les conditions d'utilisation de la Carte débit Desjardins.

Si vous ne respectez pas l'une ou l'autre des ententes que vous avez avec nous, nous pourrions, par exemple, limiter ou suspendre votre utilisation des services AccèsD de façon temporaire ou permanente (voir la section [Limiter ce que vous pouvez faire dans AccèsD](#)).

1.7 Utiliser AccèsD à des fins légales, légitimes et personnelles

Vous vous engagez à utiliser AccèsD en respectant les lois et les règlements applicables, et à l'utiliser à des fins légitimes.

Par exemple, vous ne devez pas utiliser AccèsD pour déposer des chèques que vous savez être frauduleux.

De plus, AccèsD doit servir uniquement pour votre usage personnel. Vous ne pouvez pas l'utiliser à la demande ou au bénéfice d'une autre personne, sauf si vous détenez un accès pour agir comme son représentant légal ou personnel.

Si nous vous le demandons, vous devez être en mesure de démontrer que vos transactions dans AccèsD sont effectuées à des fins légales, légitimes et personnelles.

En tout temps, vous convenez d'agir et de collaborer de bonne foi dans le cadre d'une enquête au sujet de transactions inhabituelles ou frauduleuses.

2 Conditions, limites et délais spécifiques à certaines transactions

AccèsD vous permet de faire différentes transactions en ligne. Certaines limites s'appliquent et nous pouvons les faire varier si nous le jugeons nécessaire.

Le traitement des opérations est soumis à certaines heures déterminées. Une opération en dehors de ces heures pourrait donc être effectuée dans les jours suivants.

L'accès à certaines transactions pourrait être limité si vous n'êtes pas membre de Desjardins ou propriétaire du compte (exemple : si vous êtes procureur).

Une preuve de confirmation d'une opération peut vous être fournie dans certains cas afin de confirmer que l'opération a été effectuée.

2.1 Payer des factures (incluant votre solde de carte de crédit)

Vous pouvez payer vos factures une à la fois ou programmer des paiements pour plus tard (paiements préautorisés).

Limites applicables

La limite d'un paiement de facture correspond au solde disponible dans votre compte.

Délai de traitement à prévoir

Les paiements ne sont pas toujours instantanés. Assurez-vous de prévoir des délais suffisants pour éviter de mauvaises surprises.

Par exemple, il peut y avoir un délai entre le moment où vous enregistrez votre paiement et le moment où le fournisseur le reçoit, notamment si vous faites un paiement le soir ou la fin de semaine.

2.2 Annuler des paiements (arrêt de paiement)

Paiements de factures programmés d'avance

Vous pouvez annuler un paiement programmé d'avance tant que le paiement n'est pas passé dans votre compte.

Paiements préautorisés, mais pas encore passés au compte

Vous pouvez annuler un paiement préautorisé (parfois appelé débit préautorisé), jusqu'à ce qu'il soit passé dans votre compte.

Voici quelques informations importantes à ce sujet :

- **Des frais s'appliquent** quand vous annulez un paiement préautorisé dans AccèsD. Ces frais sont prélevés dans le compte où devait passer le paiement préautorisé. Si les frais ne peuvent être prélevés, le paiement préautorisé ne pourra pas être annulé.
- **Pour éviter ces frais**, avant d'annuler un paiement préautorisé dans AccèsD, demandez au fournisseur concerné de mettre fin au paiement préautorisé. C'est votre droit, à certaines conditions, comme le prévoit la Règle H1 de Paiements Canada, qui encadre les paiements préautorisés. Pour en savoir plus sur les conditions de Paiements Canada et pour connaître vos droits, consultez paiements.ca.
- **Prévoyez un délai** pour l'annulation d'un paiement préautorisé. L'annulation entre en vigueur le jour même à 15 h, ou le jour ouvrable suivant si elle a été faite après 15 h, la fin de semaine, ou encore un jour férié.
- L'annulation du paiement préautorisé restera **en vigueur pour 372 jours** à compter de la date d'entrée en vigueur de l'arrêt de paiement. Pendant cette période, vous pouvez réactiver les paiements préautorisés.
- **Vous nous dégagez de toute responsabilité** liée au fait que vous annulez un paiement préautorisé. À moins d'une faute lourde ou d'une négligence grave de notre part, vous nous dégagez aussi de toute responsabilité si un paiement préautorisé est fait malgré votre demande de l'annuler, ou si un paiement préautorisé n'est pas fait alors que vous l'avez réactivé.

Paiements déjà passés au compte (dans les 62 jours)

Vous pouvez demander l'annulation d'un paiement qui est passé dans votre compte s'il ne s'est pas écoulé plus de 62 jours.

Nous réclamerons ce montant au fournisseur, mais nous ne pouvons pas garantir qu'il acceptera de vous rembourser. Si nous n'arrivons pas à récupérer les fonds, vous devrez communiquer avec le fournisseur directement.

Vous ne pouvez pas annuler le paiement d'un prêt ou de tout autre financement détenu dans une caisse Desjardins.

2.3 Faire des virements

Vous pouvez faire plusieurs types de virements dans AccèsD :

- Virement entre vos comptes Desjardins
- Virement entre personnes Desjardins
- Virement *Interac*
- Virement interinstitutions (virement depuis un compte en devise canadienne d'une autre institution financière canadienne vers un de vos comptes Desjardins à une signature)
- Virement interdevises (virement vers ou depuis un compte canadien en monnaie étrangère)
- Virement international.

Vous pouvez programmer des virements pour plus tard, excepté les virements interdevises ou internationaux.

Limites applicables

Les limites applicables à vos virements dépendent de plusieurs facteurs, comme les limites quotidiennes qui s'appliquent à votre compte ou les limites du réseau de paiement (exemple : *Interac*). Nous pouvons modifier ces limites à tout moment.

Pour les virements internationaux, la limite quotidienne applicable dans AccèsD est le montant le moins élevé entre :

- La limite quotidienne applicable à votre compte
- La limite autorisée par le pays de destination
- La limite autorisée par les services de sécurité Desjardins.

Pour faire un virement international d'un montant plus élevé, vous devez contacter votre caisse. Les limites applicables peuvent être différentes pour la Desjardins Bank de Floride.

Pour connaître le détail des limites applicables aux différents types de virement, communiquez avec votre caisse.

Délai de traitement à prévoir

Les virements ne sont pas toujours instantanés. Assurez-vous de prévoir des délais suffisants pour éviter de mauvaises surprises.

Les délais de traitement dépendent du type de virement et du moment où vous faites le virement.

Les virements sont habituellement traités pendant la journée de travail, du lundi au vendredi (exemple : entre 8h30 et 16h30). Si vous faites un virement à d'autres moments, par exemple le soir, la fin de semaine, ou un jour férié, votre virement sera traité le jour ouvrable suivant.

Une fois le virement traité par Desjardins, des délais de traitement supplémentaires peuvent s'appliquer, en particulier pour un virement international. Un délai de retenue de fonds peut également s'appliquer pour un virement interinstitutions.

Taux de change applicable aux virements interdevises et internationaux

Si vous faites un virement vers un compte en monnaie étrangère, nous appliquons le taux de change de la Fédération des caisses Desjardins du Québec au moment de la confirmation du virement, selon le taux des marchés.

Vous faites un virement en dehors de nos heures d'ouverture ?

Le taux de change applicable peut être ajusté à notre discrétion, à la hausse ou à la baisse, en fonction du moment où nous traitons le virement. Ce taux de change pourrait différer de celui qui était affiché au moment où vous avez fait le virement.

Un problème concernant un virement international ?

Vous pouvez demander une investigation si le bénéficiaire n'a pas reçu votre virement au moment prévu.

- **Virement fait dans AccèsD il y a moins de 31 jours** : vous pouvez faire la demande d'investigation directement dans AccèsD.
- **Toute autre situation** : vous devez faire la demande d'investigation à la caisse.

Une investigation est déclenchée automatiquement en cas de rejet par l'institution financière du destinataire du virement.

Vous acceptez de payer les frais applicables à toute investigation, même si elle est déclenchée automatiquement. Ces frais sont prélevés dans le compte d'où provient le virement international.

2.4 Modifier ou annuler des virements

Vous ne pouvez pas modifier ou annuler un virement immédiat.

Vous pouvez seulement modifier ou annuler un virement que vous avez programmé d'avance, avant qu'il passe dans votre compte.

Par exemple :

- Vous faites un virement immédiat entre personnes Desjardins ? Ce virement passe instantanément dans votre compte. Il ne peut donc pas être modifié ou annulé.
- Vous programmez d'avance un virement entre personnes Desjardins ? Vous pouvez le modifier ou l'annuler jusqu'à ce qu'il soit passé dans votre compte.
- Vous faites un virement interdevises ou international ? Ces virements ne peuvent pas être modifiés ou annulés car ils ne peuvent pas être programmés d'avance.

Le virement est déjà passé dans votre compte ?

Vous pouvez demander au destinataire de vous retourner les fonds. L'institution financière où les fonds ont été envoyés peut exiger des frais pour le faire, et vous acceptez de les payer.

Toutefois, s'il s'agit d'un Virement *Interac*, vous pouvez l'annuler vous-même tant qu'il n'a pas été accepté par le destinataire.

2.5 Déposer des chèques avec la fonction Dépôt mobile

Le dépôt mobile vous permet de déposer un chèque dans un compte en le prenant en photo avec votre appareil mobile.

Vous pouvez déposer plusieurs types de chèques :

- particulier
- entreprise
- gouvernemental ou municipal
- chèque certifié
- chèque de voyage

Vous pouvez aussi déposer des mandats bancaires, des traites bancaires et des chèques-cadeaux avec le transcode 81.

Vous ne pouvez pas déposer :

- les bordereaux de règlement de facture
- les obligations, les coupons, les débetures et les bons du Trésor du gouvernement du Canada.

Conditions à respecter

Vous devez prendre une photo du recto et du verso du chèque original. Les chèques photocopiés, imprimés ou en fichier PDF ne sont pas acceptés.

Les chèques, mandats ou traites bancaires doivent être :

- faits au nom du propriétaire du compte uniquement (ou au nom de tous les propriétaires d'un compte conjoint)
- lisibles et en bon état
- en dollars canadiens
- émis par une institution financière canadienne, par le gouvernement du Canada, ou un gouvernement provincial, municipal ou territorial canadien.

Ils ne doivent pas :

- avoir déjà été déposés
- être périmés (6 mois après la date du chèque habituellement)
- être postdatés
- avoir été retournés ou faire l'objet d'un arrêt de paiement
- être altérés ou autrement falsifiés
- être faits au nom d'une personne décédée
- être frauduleux (que vous savez être frauduleux ou que vous auriez dû savoir comme étant frauduleux)

Ils peuvent être déposés seulement dans certains comptes :

- Compte courant et compte d'épargne stable
- Fiducie personnelle
- Compte de succession
- Compte ès qualités.

Les comptes enregistrés (REER, CELI, etc.), épargne allocation et en devises étrangères ne sont pas admissibles.

Si vous tentez de déposer un chèque, un mandat ou une traite bancaire qui ne répond pas à ces conditions, nous pouvons refuser la transaction et retirer le montant déposé de votre compte. Communiquez avec votre caisse pour connaître les différentes options de dépôts.

Vous devez conserver le chèque, le mandat ou la traite bancaire dans un lieu sécuritaire pour une période de 10 jours après le dépôt. Une fois ce délai écoulé, vous devez vérifier que le dépôt apparaît bien dans votre compte, puis détruire le chèque, le mandat ou la traite en vous assurant qu'il ne peut être réutilisé.

Limites applicables au dépôt mobile

Des limites quotidiennes et mensuelles peuvent s'appliquer. La limite s'affiche quand vous déposez le chèque.

Si le dépôt d'un chèque fait dépasser ces limites, présentez-vous à une caisse pour le déposer.

Délais de traitement à prévoir

Le montant d'argent déposé peut apparaître immédiatement dans votre compte. Par contre, le dépôt pourrait être traité le jour ouvrable suivant si le faites après 18h, ou un jour qui n'est pas un jour ouvrable (exemple : samedi, dimanche, jour férié).

Gel de fonds à prévoir

Si vous déposez un montant supérieur à votre transit autorisé (montant que vous pouvez déposer et retirer sans retenue de fonds), une partie du montant pourrait être retenue pendant 5 à 10 jours ouvrables. Pour en savoir plus, consultez notre *Politique de retenue de fonds*.

Vérification et correction des montants

Nous pouvons vérifier l'exactitude des montants que vous inscrivez quand vous déposez des chèques, et les corriger si nous remarquons une erreur. Contactez-nous pour nous signaler une erreur si vous en remarquez une.

Images des chèques traitées selon les règles de Paiements Canada

Quand vous créez une image d'un chèque, d'un mandat bancaire ou d'une traite bancaire, vous agissez comme mandataire de Desjardins et vous acceptez ce rôle. Vous ne pouvez pas déléguer ou céder ce rôle à une autre personne.

L'image de chèque que vous créez est traitée comme si nous avions créé cette image nous-mêmes, selon les normes et règlements de Paiements Canada.

Vous devez respecter les lois, règlements et normes applicables en vigueur, incluant les règles de Paiements Canada.

2.6 Arrêter des chèques (arrêt de paiement)

Vous pouvez arrêter un chèque que vous avez émis à partir d'un compte courant, dans certains cas.

Voici quelques informations importantes à ce sujet :

- **Des frais s'appliquent** quand vous arrêtez un chèque. Ces frais seront prélevés du compte où devait passer le chèque. Si les frais ne peuvent être prélevés au compte, le chèque ne pourra pas être annulé.
- L'arrêt de paiement entre **en vigueur le jour même** où il est enregistré.
- L'arrêt du chèque restera **en vigueur pour 190 jours** (un peu plus de 6 mois) à compter de la date du chèque. Après ce délai, le chèque est généralement expiré. Il y a toutefois des exceptions, par exemple pour certains chèques émis par le gouvernement fédéral.
- **Vous nous dégagez de toute responsabilité** liée au fait que vous arrêtez un chèque. À moins d'une faute lourde ou d'une négligence grave de notre part, vous nous dégagez de toute responsabilité si un chèque passe dans votre compte même si vous aviez demandé son arrêt.

Par contre, vous ne pouvez pas arrêter :

- un chèque déjà encaissé par son destinataire
- un chèque visé (certifié)
- un chèque de carte de crédit
- un chèque tiré sur une marge de crédit
- un chèque émis à partir d'un compte dont vous êtes procureur (vous devez plutôt vous présenter dans une caisse).

3 Pertes financières et dommages dont nous ne sommes pas responsables

Nous avons à cœur de bien vous servir et de répondre à vos besoins, même en cas d'imprévu.

Par contre, les situations énumérées dans cette section sont hors de notre contrôle.

Nous ne sommes pas responsables des pertes financières ou de tout autre dommage qui en découlent (exemples : dommages indirects, consécutifs ou punitifs). Vous renoncez donc à nous demander de rembourser ou de compenser les pertes et dommages dans de tels cas.

De plus, nous pouvons confier certaines opérations à d'autres entités du Mouvement Desjardins, à des fournisseurs externes, des partenaires ou à des intermédiaires, et vous acceptez de ne pas les tenir responsables pour les situations énumérées dans cette section.

Les filiales sont responsables des services qu'elles rendent. Vous renoncez donc aussi à demander à la Fédération ou à votre caisse de rembourser ou de compenser les pertes et dommages subis dans le cadre de votre relation avec une filiale, même si ces pertes et dommages sont liés à un service rendu ou payé dans AccèsD.

3.1 Si vous ne vous acquittez pas de vos responsabilités

Nous ne sommes pas responsables des pertes financières ou de tout autre dommage que vous pourriez subir si vous dérogez à l'une ou l'autre de vos responsabilités :

- Protéger les données qui vous permettent de vous connecter à AccèsD
- Fournir des informations exactes quand vous faites des transactions
- Utiliser des appareils et des réseaux fiables et sécurisés
- Nous avertir immédiatement en cas de problème
- Payer les frais applicables
- Respecter votre entente avec nous
- Utiliser AccèsD à des fins légales, légitimes et personnelles

Pour en savoir plus, consultez la [section 1 Vos responsabilités](#).

3.2 Si vous subissez des pertes liées à votre utilisation d'AccèsD

AccèsD vous propose un ensemble d'outils et de services pour vous aider à gérer vos finances en ligne. Par exemple :

- des astuces, notamment pour vous informer de bonnes pratiques de gestion financière
- des messages d'alertes, si vous avez activé le Service d'alertes d'AccèsD
- l'outil Info solde, pour consulter rapidement votre solde.

Vous êtes responsables de déterminer si ces outils et services sont pertinents pour vous. Les suggestions et informations proposées par ces outils ne tiennent pas nécessairement compte de votre situation individuelle, de vos besoins financiers, ni des conditions particulières des contrats que vous avez conclus. Vous êtes libre de prendre en compte ou d'ignorer ces suggestions et informations.

Nous ne sommes pas responsables des pertes financières ou de tout autre dommage que vous pourriez subir en lien avec votre utilisation des fonctionnalités d'AccèsD (exemple : si vos paramètres d'envoi d'alertes sont erronés ou si vous ne les mettez pas à jour).

Nous ne sommes pas non plus responsables si vous utilisez ces services et outils sans tenir compte de votre situation financière et des modalités propres à vos comptes Desjardins (exemple : votre transit autorisé).

En cas de doute, nous pouvons vous accompagner.

3.3 Si nos systèmes ne sont pas disponibles ou ne fonctionnent pas bien

Nous travaillons fort pour mettre à votre disposition des systèmes et plateformes fiables et performants.

Par contre, nous ne pouvons pas garantir que les services d'AccèsD seront disponibles, accessibles et fonctionnels en tout temps, sans interruption.

Nous ne sommes pas responsables des pertes financières ou de tout autre dommage que vous pourriez subir en raison de ce problème. Par exemple :

- si AccèsD ne s'affiche pas correctement
- si AccèsD n'est pas disponible pour des raisons de maintenance et d'entretien du réseau
- si un service est interrompu pour des raisons hors de notre contrôle, par exemple en cas de panne de notre équipement, ou en cas de conflit de travail
- si vous ne recevez pas les alertes auxquelles vous vous attendez.

Si vous constatez une erreur, par exemple un virement fait en double, contactez-nous pour corriger la situation.

3.4 Si vous ou toute autre personne nous fournissez des données inexactes

Nous savons bien que l'erreur est humaine! Mais nous ne pouvons pas prévenir ou corriger les erreurs sur lesquelles nous n'avons aucun contrôle.

Nous ne sommes pas responsables des pertes financières ou de tout autre dommage que vous pourriez subir pour les raisons suivantes, à moins d'une faute lourde ou d'une négligence grave de notre part.

Si vous nous fournissez des données inexactes

Vous devez vous assurer que toutes les données que vous fournissez sont complètes, exactes, et mises à jour quand vous utilisez un service ou faites une transaction.

Par exemple, si vous entrez un montant trop élevé en payant une facture, vous pourriez devoir assumer les pertes qui en découlent.

Si vous ne mettez pas vos coordonnées à jour

Vous devez vous assurer que toutes les coordonnées dont nous avons besoin pour vous joindre sont complètes, exactes et à jour.

Par exemple, si vous déménagez sans modifier votre adresse, vous pourriez devoir assumer les pertes causées par l'envoi de documents confidentiels à votre ancienne adresse.

Si un commerçant nous transmet des données inexactes

Les commerçants avec lesquels vous faites affaire sont responsables de recueillir, utiliser, saisir et transmettre des données complètes, exactes et à jour.

Par exemple, si vous demandez l'arrêt d'un paiement préautorisé en utilisant des données erronées, la transaction ne pourra pas être complétée. Dans ce cas, vous devrez contacter le commerçant.

Si un de nos fournisseurs, partenaires ou intermédiaires nous transmet des données inexactes

Nos fournisseurs de services, partenaires et intermédiaires sont responsables de la qualité des services qu'ils offrent.

Par exemple, si vous faites un virement international et que l'institution financière avec laquelle nous faisons affaire commet une erreur, nous ne pourrions pas vous rembourser si vous perdez de l'argent.

3.5 Si les délais de traitement ou un gel de fonds vous font subir des pertes

N'oubliez pas que les transactions ne sont pas toujours instantanées, même en ligne. Les délais de traitement peuvent varier selon le type de transaction, et selon le moment où vous faites une transaction.

Nous ne sommes pas responsables des pertes financières ou de tout autre dommage que vous pourriez subir en raison des délais de traitement des services que vous utilisez ou en cas de gel de fonds, par exemple :

- si un gel de fonds vous empêche de faire une transaction au moment où vous le souhaitez
- si les délais de traitement sont plus longs que ce que vous aviez estimé
- si les délais de traitement varient pour des raisons hors de notre contrôle
- si un virement programmé d'avance est exécuté avant la réception de votre paie

3.6 Si les taux de change vous font subir des pertes

Quand vous faites des virements en devise étrangère, vous pourriez subir des pertes dans le cours de la transaction pour des raisons hors de notre contrôle, par exemple :

- lors d'un virement interdevises
- lors d'un virement international

Nous ne sommes pas responsables des pertes financières ni de tout autre dommage que vous pourriez subir en raison des éléments suivants :

- si les taux de change fluctuent, y compris dans le cas d'une annulation ou d'un retour de fonds
- si les taux de change sont ajustés à la hausse ou à la baisse en dehors de nos heures d'ouverture
- si l'institution financière de la personne qui reçoit un virement international applique un taux de change différent

3.7 Si on vous vole de l'information confidentielle alors que vous utilisez un appareil sans mot de passe

Certaines fonctionnalités d'AccèsD rendent de l'information confidentielle accessible sans que vous ayez besoin de vous connecter à AccèsD à l'aide de vos identifiants, par exemple :

- Info solde vous permet de consulter le solde de votre compte sans vous connecter
- Le service d'alertes vous envoie des notifications contenant le solde de votre compte, par courriel ou message texte

Ces fonctionnalités sont sécuritaires seulement si votre appareil est lui-même protégé par mot de passe ou par identification biométrique. Vous êtes responsable d'utiliser AccèsD seulement sur un appareil que vous pouvez protéger de l'une de ces manières.

Si votre appareil n'est pas protégé, nous ne sommes pas responsables des pertes financières ou de tout autre dommage que vous pourriez subir en cas de perte ou de vol d'information confidentielle.

4 Nos droits

4.1 Notre droit de limiter ou modifier les services

Limiter ce que vous pouvez faire dans AccèsD

Si nous avons des raisons de croire que votre utilisation d'AccèsD représente un risque pour vous, pour nous ou pour d'autres personnes, nous pouvons limiter votre utilisation des produits et services disponibles dans AccèsD de façon temporaire ou permanente.

Par exemple, nous pouvons :

- réduire le montant de vos limites de retrait
- limiter votre utilisation du service de dépôt mobile
- limiter les opérations que vous pouvez faire en libre-service dans AccèsD.

De plus, nous pouvons suspendre votre utilisation de tous les services AccèsD de façon temporaire ou permanente si une situation problématique se répète ou se prolonge, ou si vous commettez un acte grave. Vous n'auriez alors plus accès à AccèsD.

Dans ce cas, nous ne serons pas responsables des pertes financières ou de tout autre dommage que vous pourriez subir.

Modifier ou mettre fin aux services offerts dans AccèsD

De manière générale, nous faisons évoluer nos services pour les améliorer. Nous pouvons donc en tout temps modifier, limiter ou mettre fin à l'un ou l'autre des services offerts dans AccèsD.

Nous pouvons par exemple :

- créer de nouvelles alertes et notifications
- changer l'apparence et les fonctionnalités d'une interface
- modifier les opérations offertes en libre-service
- mettre fin au service AccèsD dans son ensemble, de façon temporaire ou permanente.

4.2 Notre droit de modifier ces conditions d'utilisation

Votre réalité évolue, et la nôtre aussi. Nous pouvons donc modifier l'ensemble de ces conditions d'utilisation en fonction de nos besoins, de ceux nos membres et de notre clientèle, ou de l'évolution de nos pratiques.

Nous vous informerons de toute modification, par exemple :

- en vous envoyant un avis par courriel ou par la poste
- en affichant un avis sur notre site web
- en vous envoyant un message dans votre boîte de messagerie sécurisée AccèsD.

Consultez les [Conditions d'utilisation de la Carte d'accès Desjardins \(incluant AccèsD\)](#) du desjardins.com pour lire les conditions d'utilisation d'AccèsD mises à jour.

Vous acceptez ces modifications dès que vous faites une opération dans AccèsD après leur entrée en vigueur.

4.3 Notre droit de corriger les données dont nous sommes responsables

Nous pouvons corriger une opération si nous remarquons que nous avons commis une erreur dans une entrée de données. Par exemple, si un montant est déposé dans votre compte par erreur, nous pouvons retirer ce montant pour le déposer dans le compte auquel il était destiné.

5 À propos de vos renseignements personnels

Pour vous servir au quotidien et pour respecter nos obligations légales, nous devons recueillir, utiliser et partager certains renseignements personnels.

Pour en savoir plus, consultez notre [Politique de confidentialité](#).

6 Des questions ? Des informations à nous transmettre ?

Vous pouvez nous joindre sans frais :

- par téléphone au 1 800 224-7737 (1 800 CAISSES)
- par courriel sécurisé dans votre boîte de messagerie AccèsD
- en transmettant le formulaire de contact dans desjardins.com
- en vous présentant à une caisse

Pour d'autres options, consultez la section [Nous joindre](#).

Sachez que vous pouvez à tout moment vous retirer du service AccèsD et y mettre fin en communiquant avec votre caisse.

En cas d'insatisfaction ou de désaccord

Si vous faites face à un problème lié à l'utilisation d'AccèsD, n'hésitez pas à communiquer avec nous.

Par la suite, si vous n'êtes pas d'accord avec notre décision ou que nos explications ne vous satisfont pas, vous pouvez nous le faire savoir.

Nous vous informerons alors de la procédure de règlement des différends sur laquelle vous pouvez vous appuyer. Pour en savoir plus, contactez directement la caisse ou la filiale concernée, ou composez le 1 800 224-7737 (1 800 CAISSES).