

Site web, application mobile et services bancaires en ligne

Nous sommes en train d'actualiser notre site web, notre application mobile et nos systèmes bancaires en ligne, afin d'offrir une expérience plus fluide et plus moderne à nos membres. Cela se traduit par une configuration plus actuelle, des fonctionnalités améliorées et une meilleure expérience utilisateur.

Fonctionnalités améliorées de l'application mobile à venir!

- **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 qu'elle est ouverte sur un appareil, sans avoir besoin d'être connecté aux services bancaires en ligne.

Numéros des membres

En raison de la mise à niveau de notre système bancaire, vos informations personnelles seront organisées différemment. Désormais, vous n'aurez plus de multiples numéros de membre. Vous avez maintenant un nouveau numéro d'identification qui consolide tous vos comptes personnels sous une seule plateforme que vous pouvez consulter en ligne et sur l'application mobile.

Numéros de compte

De nouveaux numéros de compte seront également assignés en raison du nombre croissant de 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 jour, 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 en ligne et sur l'application mobile, sur votre relevé ou en contactant votre succursale.

Services bancaires par téléphone

Après la mise à niveau de notre système, nos services bancaires par téléphone TeleService® ne seront pas disponibles jusqu'à ce que vous ayez votre nouveau numéro de compte. Vous pourrez consulter votre nouveau numéro de compte en ligne et sur l'application mobile, sur votre relevé ou en contactant votre succursale.

Lorsque vous utiliserez notre nouveau système téléphonique pour la première fois, vous serez invité à utiliser votre nouveau numéro d'identification, votre code d'accès téléphonique (CAT) existant et votre nouveau numéro de compte.

Si vous avez de la difficulté à 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 des propriétaires du compte afin de garantir la confidentialité de ces informations. Après les mises à jour, vous recevrez un relevé avec tous les comptes que vous détenez individuellement sous votre nouveau numéro d'identification et un relevé distinct pour les comptes conjoints.

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 qu'il y aura très peu d'interruptions des services en succursale pour les membres.



Nous développons de meilleurs services bancaires.

Votre caisse populaire se lance dans une initiative visant à construire un meilleur système bancaire.

Par conséquent, nos services bancaires en ligne, mobiles et en succursale évolueront pour continuer à fournir des solutions modernes et flexibles, afin de mieux vous servir.

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

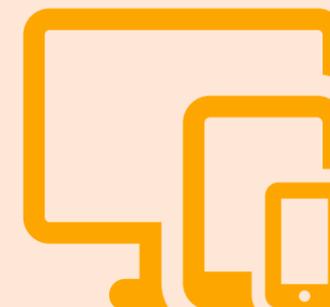
Vous trouverez ci-joint des informations importantes concernant les mises à jour du système, y compris une liste de choses à faire avant et après pour assurer une bonne transition.

Si vous avez des questions, n'hésitez pas à nous contacter - il nous fera plaisir d'en discuter avec vous. Nous vous remercions de votre confiance et de votre soutien dans nos efforts pour améliorer nos services bancaires.

Qu'est-ce qui CHANGERA après la mise à niveau 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.

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 niveau du système ?

Bien qu'il y ait des changements dans la façon dont les comptes seront configurés, plusieurs choses ne changeront 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.
- **Paiement de factures** : Votre liste de paiement 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 les mêmes.

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. Les informations ci-dessous décrivent les mesures à prendre avant et après les mises à jour afin d'assurer une bonne transition.

Avant les mises à jour du système :

Activités bancaires en ligne, mobiles et par téléphone :

1

- Effectuez vos paiements de factures.
- Effectuez vos transferts de compte.
- Effectuez vos virements Interac®.
- Effectuez vos virements internationaux.
- Faites une liste, imprimez, copiez-collez dans un fichier Excel, ou faites une capture d'écran de toutes les adresses électroniques de vos destinataires pour les Virements Interac®.
- 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

- Finalisez 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 niveau, 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.

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 la mise à niveau 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 recommandées :

- Configurez vos alertes dans le menu Messages et alertes et sélectionnez Gérer les alertes.
- Inscrivez-vous au Virement Interac® dans le menu Virements et sélectionnez Modifier le profil de l'expéditeur.
- Enregistrez-vous pour le dépôt automatique avec votre nouveau numéro de compte dans le menu Virements et sélectionnez Dépôt automatique.
- Ajoutez vos contacts pour les Virements 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 niveau du système

- Connectez-vous aux services bancaires en ligne avec votre nouveau numéro d'identification et votre code d'accès personnel (CAP) existant.
- Activez vos paramètres de vérification en deux étapes en utilisant votre numéro de téléphone mobile ou votre adresse courriel.
- Acceptez la mise à jour des services bancaires aux petites entreprises.
- Acceptez l'entente 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 Interac® dans le menu Virements et sélectionnez Modifier le profil de l'expéditeur.
- Enregistrez-vous pour le dépôt automatique avec votre nouveau numéro de compte dans le menu Virements et sélectionnez Dépôt automatique.
- Ajoutez vos contacts pour les Virements Interac® dans le menu Virements et sélectionnez 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.

Services bancaires mobiles : après la mise à niveau du système

Lancez votre application mobile et acceptez la nouvelle version :

- Connectez-vous aux services bancaires en ligne avec votre nouveau numéro d'identification et votre code d'accès personnel (CAP) existant.
- Activez vos paramètres de vérification en deux étapes en utilisant votre numéro de téléphone mobile ou votre adresse courriel.

Configuration des fonctionnalités recommandées :

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

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 avec trois comptes maximum 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 niveau 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.

Pendant les mises à jour du système

- Signalez la perte ou le vol de cartes au 1-888-277-1043.
- Obtenez du soutien 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).