

Questions & Réponses Mesures d'allègement Visa

MAJ 30 septembre 2020

Mesures d'allègement pour les cartes de crédit Visa Banque Laurentienne

1. Quelles sont les mesures d'allègement Visa offertes ?

Au printemps dernier, la Banque a [annoncé des mesures](#) lui permettant d'offrir des solutions adaptées à ses clients au moyen d'un programme de reports de paiements. Ce programme a pris fin le 30 septembre 2020, mais nous restons déterminés à vous assister en cette période difficile.

Si vous éprouvez des difficultés financières, nous vous invitons à [contacter votre conseiller ou votre succursale](#). Il nous fera plaisir de vous proposer des solutions adaptées à votre budget et à votre situation. En raison de la COVID-19, nous vous invitons à privilégier les rencontres téléphoniques.

Report des paiements minimums dus

2. Est-ce possible de reporter le paiement minimum mensuel de ma carte de crédit si ma situation financière est affectée par la situation du COVID-19 ?

Le programme de reports de paiements a pris fin le 30 septembre 2020, mais nous restons déterminés à vous assister en cette période difficile.

Si vous éprouvez des difficultés financières, nous vous invitons à [contacter votre conseiller ou votre succursale](#). Il nous fera plaisir de vous proposer des solutions adaptées à votre budget et à votre situation. En raison de la COVID-19, nous vous invitons à privilégier les rencontres téléphoniques.

3. J'ai un paiement dû pour le mois courant et je ne pourrai pas l'acquitter, est-ce possible de le reporter ?

Le programme de reports de paiements a pris fin le 30 septembre 2020, mais nous restons déterminés à vous assister en cette période difficile.

Si vous éprouvez des difficultés financières, nous vous invitons à [contacter votre conseiller ou votre succursale](#). Il nous fera plaisir de vous proposer des solutions adaptées à votre budget et à votre situation. En raison de la COVID-19, nous vous invitons à privilégier les rencontres téléphoniques.

4. Si je bénéficie actuellement du programme d'allègement Visa (report des paiements minimums mensuels), dois-je réactiver le service de paiement automatisé lorsque la période de report des paiements minimums mensuels sera terminée ?

Oui. Si vous avez demandé le report de vos paiements minimums mensuels, vous devrez réactiver le service de paiement automatisé. Pour réactiver ce service lorsque la période de report des paiements minimums mensuels sera terminée, veuillez nous contacter au 1 800 252-1846.

5. Si je bénéficie actuellement du programme d'allègement Visa (report de paiements minimums mensuels), est-ce que les intérêts sur mon solde continuent de s'accumuler?

Oui, les intérêts continuent de s'accumuler et seront ajoutés au solde de votre carte de crédit. Notez cependant qu'aucun intérêt ne sera facturé sur les intérêts.

6. Si je bénéficie actuellement du programme d'allègement Visa (report de paiement minimums mensuels), qu'arrivera-t-il à la fin de la période de report de paiements de trois mois?

Lorsque la période de report des paiements minimums mensuels sera terminée, un paiement minimum mensuel sera indiqué sur votre relevé mensuel. Puisqu'aucun paiement n'aura été fait pendant la période de report des paiements afin d'en réduire le solde, veuillez prévoir que le paiement minimum dû pourrait être plus élevé puisque les intérêts ont continué de s'accumuler.

Notez que le taux d'intérêt réduit viendra à échéance dès la fin de la période de report de trois mois et que le taux annuel courant de votre carte sera alors applicable.

Bien qu'il y ait reprise des activités économiques, il est possible que votre situation financière soit toujours fragilisée par la pandémie. Lorsque la période de report de paiements sera terminée, si vous avez toujours besoin d'accompagnement pour vos finances ou si vous souhaitez obtenir des conseils personnalisés sur les solutions de paiements, n'hésitez pas à communiquer avec votre conseiller ou votre succursale. Ensemble, nous évaluerons votre situation et ferons le point sur votre santé financière. En raison de la COVID-19, nous vous invitons à privilégier les rencontres téléphoniques.

7. Si je bénéficie actuellement du programme d'allègement Visa (report des paiements minimums), est-ce que le report sera considéré comme un retard ou un défaut de paiement par les bureaux de crédit ?

Non, le report de paiements minimums ne sera pas considéré comme un défaut de paiement par les différents bureaux de crédit.

Réduction temporaire du taux d'intérêt pour les clients demandant le report des paiements minimums

8. Si je bénéficie actuellement du programme d'allègement Visa (report de paiements minimums mensuels), est-ce que les taux d'intérêt sur les achats et les avances de fonds applicables à ma carte de crédit sont réduits ?

Oui, le taux d'intérêt applicable à votre compte Visa Banque Laurentienne est de 10,99 % durant la période de report de paiements. Notez que ce taux est valable uniquement pendant la période de report de vos paiements.

9. Si je bénéficie actuellement du programme d'allègement Visa (report de paiements minimums mensuels), est-ce que le taux d'intérêt réduit est automatiquement applicable à mon compte Visa?

Oui. Si vous profitez actuellement d'un report de vos paiements minimums mensuels Visa, vous bénéficiez automatiquement du taux réduit de 10,99 % sur votre compte. Notez que ce taux est valable uniquement pendant la période de report de paiements.

Assurance solde

10. Je détiens la couverture *Assur-paiement*^{MC}. Puis-je soumettre une réclamation si ma situation financière est affectée par le contexte entourant la COVID-19 ?

Si vous détenez cette couverture, nous vous invitons d'abord à communiquer avec Industrielle Alliance, Assurance et service financiers inc. au 1 800 361-6002 pour effectuer une réclamation.

Échange de points/remises

11. Je détiens une carte Visa Infinite Banque Laurentienne, puis-je échanger les points cumulés et les appliquer à mon compte ?

Oui, vous pouvez échanger vos points et les appliquer à votre solde dû. Pour en bénéficier, vous devrez avoir accumulé une valeur de 100 \$, soit un minimum de 10 000 points. Pour échanger vos points, visitez le www.zonerecompenses.ca.

12. Je détiens une carte Visa DOLLARS, puis-je échanger mes remises cumulées et les appliquer à mon compte ?

Oui, vous pouvez échanger vos DOLLARS et les appliquer à votre solde dû. Pour en bénéficier, vous devrez avoir accumulé une valeur de 25 \$ en remise. Pour soumettre votre demande, visitez le www.zonerecompenses.ca ou communiquez avec le service à la clientèle Zone Récompenses Banque Laurentienne en composant le 1 888 642-8171 (sans frais) entre 8 h et 21 h (heure de l'Est) du lundi au vendredi et entre 8 h et 17 h le samedi.

13. Je détiens une carte Visa Ma Récompense, FADOQ ou EXPLORE, puis-je échanger les points cumulés et les appliquer à mon compte ?

Malheureusement, il n'est pas possible d'échanger vos points contre le solde de votre carte de crédit.