

## FAQ - Clients

### Table des matières

1.1	Qu'est-ce que le service Virement <i>Interac</i> ?	3
1.2	Est-ce que je dois m'inscrire?	3
1.3	Comment puis-je envoyer de l'argent par Virement <i>Interac</i> ?	3
1.4	Comment puis-je déposer des fonds?	4
1.5	Comment puis-je annuler une transaction effectuée par Virement <i>Interac</i> et y a-t-il des frais d'annulation?	4
1.6	Est-ce que c'est sécuritaire?	4
1.6	Avec qui dois-je communiquer si je remarque une activité inhabituelle?	5
1.7	Y a-t-il des frais associés à l'envoi ou à la réception de fonds par Virement <i>Interac</i> ?	5
1.8	Y a-t-il des limites quant au montant qu'on peut envoyer?	5
1.9	Je ne connais pas la réponse à la question de sécurité ou j'ai entré une réponse erronée à plusieurs reprises. Que dois-je faire?	6
1.10	Combien de temps les fonds mettent-ils à arriver?	6
1.11	Est-ce que je peux consulter l'historique de mes virements de fonds?	6
1.12	Est-ce que l'expéditeur et le destinataire reçoivent une notification?	6
1.13	Qu'arrive-t-il si le destinataire n'accepte pas les fonds?	7
2.1	Qu'est-ce que la fonction Dépôt automatique et comment ça fonctionne?	7
2.2	Comment puis-je m'inscrire?	7
2.3	Est-ce que c'est sécuritaire?	8
2.4	Avec qui dois-je communiquer si je remarque une activité inhabituelle?	8
2.5	Quels sont les moyens que je peux utiliser pour me protéger? (Pratiques exemplaires)	8
2.6	Y a-t-il des frais associés au dépôt automatique?	8
2.7	Y a-t-il des limites associées au dépôt automatique?	9
2.8	Si je suis inscrit à la fonction dépôt automatique, pourquoi est-ce que je reçois encore des transactions qui nécessitent que je réponde à une question de sécurité?	9
2.9	Puis-je annuler un dépôt automatique et y a-t-il des frais d'annulation?	9
2.10	Avec qui dois-je communiquer si j'ai besoin d'assistance?	9

2.11	Combien de temps les fonds mettent-ils à arriver?.....	10
2.12	Est-ce que l'expéditeur et le destinataire reçoivent un courriel de notification une fois le dépôt automatique effectué? .....	10
2.13	Est-ce que je peux consulter l'historique des virements de fonds? .....	10
3.1	Qu'est-ce que la fonction Demander des fonds et comment ça fonctionne?.....	10
3.2	Comment activer la fonction Demander des fonds? .....	11
3.3	Est-ce que c'est sécuritaire? .....	11
3.4	Avec qui dois-je communiquer si je remarque une activité inhabituelle? .....	11
3.5	Quels sont les moyens que je peux utiliser pour me protéger? (Pratiques exemplaires).....	12
3.6	Y a-t-il des frais associés à la fonction Demander des fonds? .....	12
3.7	Y a-t-il des limites associées à la fonction Demander des fonds? .....	12
3.8	Peut-on joindre des factures à une demande de fonds?.....	12
3.9	Avec qui dois-je communiquer si j'ai besoin d'assistance? .....	13
3.10	Est-ce que l'expéditeur et le destinataire reçoivent un courriel de notification une fois la demande de fonds effectuée? .....	13
3.11	Est-ce que je peux consulter l'historique de mes virements de fonds? .....	13
3.12	Est-ce que je peux envoyer un rappel concernant une demande en cours? .....	13
3.13	Une demande en cours reste valide combien de temps? .....	13
3.14	Puis-je modifier ou effacer des renseignements d'un dentinaire?.....	14
3.15	Puis-je modifier ou annuler une demande d'argent?.....	14
3.16	Est-ce qu'une demande d'argent peut être refusée?.....	14

## 1. Virement *Interac*

Cette partie traite des questions relatives aux opérations Virement *Interac*, dont l'inscription, l'envoi d'argent, la sécurité, les frais et davantage.

### 1.1 Qu'est-ce que le service Virement *Interac*?

Question	Qu'est-ce que le service Virement <i>Interac</i> ?
Réponse	Le service Virement <i>Interac</i> est un moyen rapide, sécuritaire et pratique d'envoyer de l'argent à toute personne vivant au Canada, à l'aide des services bancaires en ligne.

### 1.2 Est-ce que je dois m'inscrire?

Question	Est-ce que je dois m'inscrire?
Réponse	<ul style="list-style-type: none"><li>• Il n'est pas nécessaire de s'inscrire, mais vous devrez créer un profil d'expéditeur pour faire votre premier transfert électronique.</li><li>• À ce moment, vous devrez entrer vos nom, adresse courriel et numéro de téléphone cellulaire, et indiquer comment vous voulez recevoir des notifications.</li><li>• Cliquez sur l'option créer un profil et un accusé de réception s'affichera à l'écran indiquant la confirmation.</li><li>• En naviguant au haut de cet écran, vous pourrez modifier votre profil d'expéditeur ou commencer à envoyer de l'argent par Virement <i>Interac</i>.</li></ul>

### 1.3 Comment puis-je envoyer de l'argent par Virement *Interac*?

Question	Comment puis-je envoyer de l'argent par Virement <i>Interac</i> ?
Réponse	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pour envoyer des fonds par Virement <i>Interac</i>, ouvrez une session sur votre portail des services bancaires en ligne, et allez au menu dans la partie supérieure gauche de la page. Choisissez ensuite l'option Virements puis Expédier un Virement <i>Interac</i>.</li><li>• S'il s'agit de votre premier transfert, vous devrez ajouter un destinataire en inscrivant les renseignements demandés et en choisissant une question de sécurité avec la réponse. Cliquez sur Ajouter un destinataire pour passer à l'écran où vous confirmerez les renseignements du destinataire. À partir de là, vous pouvez naviguer dans le menu au haut de l'écran et cliquer sur Expédier un Virement <i>Interac</i>, ou aller au menu dans la partie supérieure gauche de la page.</li><li>• Si vous êtes dans l'écran Expédier un Virement <i>Interac</i>, choisissez votre destinataire et le compte à partir duquel vous voulez faire le transfert, puis entrez le montant et un message au besoin. N'inscrivez pas la réponse à la question de sécurité ici.</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ne communiquez jamais les questions de sécurité avec les réponses par courriel ou message texte.</li> </ul>
--	--

#### 1.4 Comment puis-je déposer des fonds?

Question	Comment puis-je déposer des fonds?
Réponse	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lorsque vous recevez votre notification, suivez les instructions pour ouvrir une session en ligne et accéder à votre compte. Une fois dans votre compte, il suffit d'entrer la réponse à la question de sécurité et vos fonds seront alors déposés.</li> <li>• Si vous ne connaissez pas la réponse à la question de sécurité, veuillez communiquer avec l'expéditeur.</li> <li>• Si vous entrez une réponse erronée à trois reprises, le transfert électronique sera annulé et l'expéditeur avisé.</li> <li>• Une fois le dépôt effectué, l'expéditeur recevra une notification par courriel ou par message texte.</li> </ul>

#### 1.5 Comment puis-je annuler une transaction effectuée par Virement *Interac* et y a-t-il des frais d'annulation?

Question	Comment puis-je annuler une transaction effectuée par Virement <i>Interac</i> et y a-t-il des frais d'annulation?
Réponse	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un transfert par Virement <i>Interac</i> peut être annulé par l'expéditeur et les fonds redéposés dans son compte si ceux-ci n'ont pas encore été déposés par le destinataire. Si le destinataire a déjà déposé les fonds, vous devrez alors lui demander de vous retourner l'argent. Pour annuler un virement, ouvrez une session sur votre portail des services bancaires en ligne → Virements → Affichez/Envoyez de nouveau/Annulez virements de fonds en suspens → Annuler.</li> <li>• Tous les frais associés à Virement <i>Interac</i> ne seront pas remboursés. Les opérations par transfert électronique sont sans frais, peu importe si elles sont faites avec succès ou annulées.</li> </ul>

#### 1.6 Est-ce que c'est sécuritaire?

Question	Est-ce que c'est sécuritaire?
Réponse	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Virement <i>Interac</i> est l'un des services de transfert d'argent électronique les plus sécuritaires du monde puisqu'il offre un niveau de sécurité égale à celui du secteur bancaire.</li> <li>• Lorsque vous envoyez ou demandez de l'argent à l'aide de Virement <i>Interac</i>, les fonds sont virés au moyen de procédures</li> </ul>

	<p>bancaires sécuritaires établies que les institutions financières utilisent depuis longtemps.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les fonds ne transitent jamais par courriel ou par message texte. Ces modes de communication ne servent qu'à vous aviser de l'opération et à vous fournir des instructions pour effectuer le dépôt.</li> </ul>
--	---

### 1.6 Avec qui dois-je communiquer si je remarque une activité inhabituelle?

Question	Avec qui dois-je communiquer si je remarque une activité inhabituelle?
Réponse	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si vous croyez que vous pourriez être victime de fraude ou de vol d'identité, communiquez immédiatement avec nous au 855-683-2881.</li> <li>• Veuillez ne pas donner suite aux notifications qui vous sont inconnues, et ne communiquez pas de renseignements personnels ou confidentiels.</li> <li>• Nous ne communiquerons jamais avec vous pour confirmer vos renseignements personnels ou bancaires.</li> <li>• Ne communiquez jamais les questions de sécurité avec les réponses par courriel ou message texte.</li> </ul>

### 1.7 Y a-t-il des frais associés à l'envoi ou à la réception de fonds par Virement Interac?

Question	Y a-t-il des frais associés à l'envoi ou à la réception de fonds par Virement Interac?
Réponse	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oui, il y a des frais associés à l'envoi et à la réception de fonds par Virement Interac.</li> <li>• Vous trouverez nos frais en vigueur <a href="#">ici</a>.</li> </ul>

### 1.8 Y a-t-il des limites quant au montant qu'on peut envoyer?

Question	Y a-t-il des limites quant au montant qu'on peut envoyer?
Réponse	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oui, il y a des limites quant au montant que vous pouvez envoyer et recevoir par Virement Interac.</li> <li>• Pour en savoir plus, veuillez communiquer avec notre équipe du service à la clientèle en composant le 1-833-309-4860 ou en utilisant le <a href="#">formulaire de correspondance</a> sur notre site Web.</li> </ul>

### 1.9 Je ne connais pas la réponse à la question de sécurité ou j'ai entré une réponse erronée à plusieurs reprises. Que dois-je faire?

Question	Je ne connais pas la réponse à la question de sécurité ou j'ai entré une réponse erronée à plusieurs reprises. Que dois-je faire?
Réponse	<ul style="list-style-type: none"><li>• Si vous ne connaissez pas la réponse à la question de sécurité, veuillez communiquer avec l'expéditeur.</li><li>• Si vous entrez votre mot de passe incorrectement à trois reprises, le virement est annulé automatiquement et l'expéditeur devra récupérer ses fonds.</li></ul>

### 1.10 Combien de temps les fonds mettent-ils à arriver?

Question	Combien de temps les fonds mettent-ils à arriver?
Réponse	<ul style="list-style-type: none"><li>• Les transferts sont presque instantanés, mais peuvent prendre jusqu'à 30 minutes selon votre banque.</li></ul>

### 1.11 Est-ce que je peux consulter l'historique de mes virements de fonds?

Question	Est-ce que je peux consulter l'historique de mes virements de fonds?
Réponse	<ul style="list-style-type: none"><li>• Les transferts sont presque instantanés, mais peuvent prendre jusqu'à 30 minutes selon votre banque.</li><li>• Oui, vous pouvez rechercher et consulter l'historique de vos virements de fonds. Si vous voulez consulter votre historique de virements, ouvrez une session sur votre portail des services bancaires en ligne → Virements → Rechercher l'historique des virements de fonds et entrer la plage de dates.</li></ul>

### 1.12 Est-ce que l'expéditeur et le destinataire reçoivent une notification?

Question	Est-ce que l'expéditeur et le destinataire reçoivent une notification?
Réponse	<ul style="list-style-type: none"><li>• Oui, une fois que vous avez fait votre envoi par Virement <i>Interac</i>, le destinataire reçoit un courriel ou un message texte (en fonction des données que vous avez saisies lors de la création du profil du destinataire).</li><li>• Lorsque le destinataire dépose les fonds, l'expéditeur reçoit un courriel ou un message texte l'avisant que les fonds ont été déposés (selon la méthode choisie pour recevoir les notifications lors de la création du profil de l'expéditeur).</li><li>• Les notifications sont envoyées presque en temps réel.</li></ul>

### 1.13 Qu'arrive-t-il si le destinataire n'accepte pas les fonds?

Question	Qu'arrive-t-il si le destinataire n'accepte pas les fonds?
Réponse	<ul style="list-style-type: none"><li>• Si les fonds ne sont pas déposés, la transaction expire dans environ 30 jours et les fonds sont déposés de nouveau dans le compte de l'expéditeur.</li></ul>

## 2. Dépôt automatique de Virement *Interac*

Cette partie traite des questions relatives à la fonction Dépôt automatique de Virement *Interac*, dont l'inscription, la sécurité, les frais et davantage.

### 2.1 Qu'est-ce que la fonction Dépôt automatique et comment ça fonctionne?

Question	Qu'est-ce que la fonction Dépôt automatique et comment ça fonctionne?
Réponse	<ul style="list-style-type: none"><li>• La fonction Dépôt automatique permet à l'utilisateur de recevoir automatiquement l'argent dans son compte sans qu'il soit nécessaire de répondre à une question de sécurité. Après avoir jumelé votre adresse courriel ou votre numéro de téléphone avec votre compte bancaire, toutes les sommes d'argent envoyées à votre adresse courriel par Virement <i>Interac</i> seront automatiquement déposées dans votre compte désigné et vous serez avisé lorsque les fonds seront disponibles. L'expéditeur sera également informé que l'opération par Virement <i>Interac</i> a été effectuée.</li><li>• L'expéditeur est informé que vous, le destinataire, êtes inscrit à Dépôt automatique et que nous n'avez pas besoin de répondre à une question de sécurité. Les expéditeurs devront quand même définir une question et une réponse de sécurité au moment de créer un profil de destinataire.</li></ul>

### 2.2 Comment puis-je m'inscrire?

Question	Comment puis-je m'inscrire?
Réponse	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ouvrez une session sur votre portail des services bancaires en ligne et accédez au menu Virements dans le coin supérieur gauche de la page.</li><li>• Cliquez sur Expédier un Virement Interac ou Demander des fonds avec Virement <i>Interac</i> et choisissez Dépôt automatique.</li><li>• Entrez votre adresse courriel et associez le compte dans lequel vous souhaitez que les dépôts automatiques soient faits.</li><li>• Lire et accepter les deux accords de reconnaissance.</li><li>• Vous recevrez un courriel qui confirme votre inscription.</li></ul>

### 2.3 Est-ce que c'est sécuritaire?

Question	Est-ce que c'est sécuritaire?
Réponse	<ul style="list-style-type: none"><li>• Oui. La fonction Dépôt automatique offre un niveau de sécurité égale à celui du secteur bancaire, comme Virement <i>Interac</i>. Virement <i>Interac</i> est l'un des services de transfert d'argent électronique les plus sécuritaires du monde.</li><li>• Lorsque vous envoyez ou demandez de l'argent à l'aide de Virement <i>Interac</i>, les fonds sont virés au moyen de procédures bancaires sécuritaires établies que les institutions financières utilisent depuis longtemps.</li><li>• Les fonds ne transitent jamais par courriel ou par message texte. Ces modes de communication ne servent qu'à vous aviser de l'opération et à vous fournir des instructions pour effectuer le dépôt.</li></ul>

### 2.4 Avec qui dois-je communiquer si je remarque une activité inhabituelle?

Question	Avec qui dois-je communiquer si je remarque une activité inhabituelle?
Réponse	<ul style="list-style-type: none"><li>• Si vous croyez que vous pourriez être victime de fraude ou de vol d'identité, communiquez immédiatement avec nous au 855-683-2881.</li><li>• Veuillez ne pas donner suite aux notifications qui vous sont inconnues, et ne communiquez pas de renseignements personnels ou confidentiels.</li><li>• Nous ne communiquerons jamais avec vous pour confirmer vos renseignements personnels ou bancaires.</li><li>• Ne communiquez jamais les questions de sécurité avec les réponses par courriel ou message texte.</li></ul>

### 2.5 Quels sont les moyens que je peux utiliser pour me protéger? (Pratiques exemplaires)

Question	Quels sont les moyens que je peux utiliser pour me protéger? (Pratiques exemplaires)
Réponse	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pour obtenir les renseignements les plus à jour sur les fraudes ou les escroqueries liées à Virement <i>Interac</i>, consultez la page <a href="#">sécurité</a> de la FAQ <i>Interac</i>.</li></ul>

### 2.6 Y a-t-il des frais associés au dépôt automatique?

Question	Y a-t-il des frais associés au dépôt automatique?
Réponse	<ul style="list-style-type: none"><li>• Oui, il y a des frais associés à l'envoi et à la réception de fonds par Virement <i>Interac</i>.</li><li>• Vous trouverez nos frais en vigueur <a href="#">ici</a>.</li></ul>



## 2.7 Y a-t-il des limites associées au dépôt automatique?

Question	Y a-t-il des limites associées au dépôt automatique?
Réponse	<ul style="list-style-type: none"><li>• Oui, il y a des limites quant au montant que vous pouvez envoyer et recevoir par Virement <i>Interac</i>.</li><li>• Pour en savoir plus, veuillez communiquer avec notre équipe du service à la clientèle en composant le 1-833-309-4860 ou en utilisant le <a href="#">formulaire de correspondance</a> sur notre site Web.</li></ul>

## 2.8 Si je suis inscrit à la fonction dépôt automatique, pourquoi est-ce que je reçois encore des transactions qui nécessitent que je réponde à une question de sécurité?

Question	Si je suis inscrit à la fonction dépôt automatique, pourquoi est-ce que je reçois encore des transactions qui nécessitent que je réponde à une question de sécurité?
Réponse	<ul style="list-style-type: none"><li>• L'institution financière de l'expéditeur peut ne pas prendre en charge la fonction Dépôt automatique, ce qui signifie que vous devrez répondre à la question de sécurité pour recevoir les fonds. Voyez <a href="#">ici</a> la liste contenant plus de 250 institutions financières participantes.</li></ul>

## 2.9 Puis-je annuler un dépôt automatique et y a-t-il des frais d'annulation?

Question	Puis-je annuler un dépôt automatique et y a-t-il des frais d'annulation?
Réponse	<ul style="list-style-type: none"><li>• Un dépôt automatique peut être annulé par l'expéditeur si les fonds n'ont pas encore été déposés par le destinataire. Pour annuler un virement, ouvrez une session sur votre portail des services bancaires en ligne → Virements → Affichez/Envoyez de nouveau/Annulez virements de fonds en suspens → Annuler. Tous les frais associés à un dépôt automatique ne seront pas remboursés.</li></ul>

## 2.10 Avec qui dois-je communiquer si j'ai besoin d'assistance?

Question	Avec qui dois-je communiquer si j'ai besoin d'assistance?
Réponse	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pour de l'assistance, veuillez communiquer avec notre équipe du service à la clientèle en composant le 1-833-309-4860 ou en utilisant le <a href="#">formulaire de correspondance</a> sur notre site Web.</li></ul>

### 2.11 Combien de temps les fonds mettent-ils à arriver?

Question	Combien de temps les fonds mettent-ils à arriver?
Réponse	<ul style="list-style-type: none"><li>• La plupart des transferts sont envoyés dans les 30 minutes après avoir été effectués par l'expéditeur. Les fonds sont disponibles à la réception de la notification avisant que l'argent a été déposé.</li></ul>

### 2.12 Est-ce que l'expéditeur et le destinataire reçoivent un courriel de notification une fois le dépôt automatique effectué?

Question	Est-ce que l'expéditeur et le destinataire reçoivent un courriel de notification une fois le dépôt automatique effectué?
Réponse	<ul style="list-style-type: none"><li>• À titre de destinataire, vous recevrez une notification lorsque les fonds seront disponibles. L'expéditeur sera également informé que l'opération par Virement <i>Interac</i> a été effectuée.</li><li>• Si vous n'avez pas reçu votre notification, veuillez vérifier votre dossier de courrier indésirable.</li><li>• Les notifications sont envoyées presque en temps réel.</li></ul>

### 2.13 Est-ce que je peux consulter l'historique des virements de fonds?

Question	Est-ce que je peux consulter l'historique de mes virements de fonds?
Réponse	<ul style="list-style-type: none"><li>• Oui, vous pouvez rechercher et consulter l'historique de vos virements de fonds. Si vous voulez consulter votre historique de virements, ouvrez une session sur votre portail des services bancaires en ligne → Virements → Rechercher l'historique des virements de fonds et entrer la plage de dates.</li></ul>

## 3. Demander des fonds de Virement *Interac*

Cette partie traite des questions relatives à la fonction Demander des fonds de Virement *Interac*, dont l'inscription, la sécurité, les frais et davantage.

### 3.1 Qu'est-ce que la fonction Demander des fonds et comment ça fonctionne?

Question	Qu'est-ce que la fonction Demander des fonds et comment ça fonctionne?
Réponse	<ul style="list-style-type: none"><li>• La fonction Demander des fonds permet d'envoyer une demande de fonds.</li><li>• Une fois votre profil d'expéditeur créé et les renseignements au sujet du destinataire ajouté, vous pouvez dès lors commencer à effectuer des demandes de fonds.</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lorsqu'une demande est effectuée et les fonds déposés dans votre compte, vous recevrez une notification par message texte ou courriel.</li> </ul>
--	--

### 3.2 Comment activer la fonction Demander des fonds?

Question	Comment activer la fonction Demander des fonds?
Réponse	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tout d'abord, ouvrez une session sur votre portail des services bancaires en ligne.</li> <li>• Accédez à la section Virements dans le coin supérieur gauche de la page.</li> <li>• Cliquez sur Demander des fonds avec Virement <i>Interac</i>.</li> <li>• Si vous ouvrez une session pour la première fois, vous devrez créer votre profil d'expéditeur.</li> <li>• Une fois votre profil d'expéditeur créé, vous devrez ajouter les renseignements au sujet de votre destinataire et créer une question de sécurité.</li> <li>• Une fois ces étapes terminées, vous pouvez utiliser la fonction Demander des fonds.</li> </ul>

### 3.3 Est-ce que c'est sécuritaire?

Question	Est-ce que c'est sécuritaire?
Réponse	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oui. La fonction Demander des fonds offre un niveau de sécurité égale à celui du secteur bancaire, comme Virement <i>Interac</i>. Virement <i>Interac</i> est l'un des services de transfert d'argent électronique les plus sécuritaires du monde.</li> <li>• Lorsque vous envoyez ou demandez de l'argent à l'aide de Virement <i>Interac</i>, les fonds sont virés au moyen de procédures bancaires sécuritaires établies que les institutions financières utilisent depuis longtemps.</li> <li>• Les fonds ne transitent jamais par courriel ou par message texte. Ces modes de communication ne servent qu'à vous aviser de l'opération et à vous fournir des instructions pour effectuer le dépôt.</li> </ul>

### 3.4 Avec qui dois-je communiquer si je remarque une activité inhabituelle?

Question	Avec qui dois-je communiquer si je remarque une activité inhabituelle?
Réponse	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si vous remarquez une activité inhabituelle, veuillez communiquer avec notre service à la clientèle dans les plus brefs délais au 1-833-309-4860.</li> <li>• Veuillez ne pas donner suite aux notifications qui vous sont inconnues, et ne communiquez pas de renseignements personnels ou confidentiels.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nous ne communiquerons jamais avec vous pour confirmer vos renseignements personnels ou bancaires.</li> <li>• Ne communiquez jamais les questions de sécurité avec les réponses par courriel.</li> </ul>
--	---

### 3.5 Quels sont les moyens que je peux utiliser pour me protéger? (Pratiques exemplaires)

Question	Quels sont les moyens que je peux utiliser pour me protéger? (Pratiques exemplaires)
Réponse	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour obtenir les renseignements les plus à jour sur les fraudes ou les escroqueries liées au Virement <i>Interac</i>, consultez la page <a href="#">sécurité</a> de la FAQ <i>Interac</i>.</li> </ul>

### 3.6 Y a-t-il des frais associés à la fonction Demander des fonds?

Question	Y a-t-il des frais associés à la fonction Demander des fonds?
Réponse	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oui, il y a des frais associés à l'envoi et à la réception de fonds par Virement <i>Interac</i>.</li> <li>• Vous trouverez nos frais en vigueur <a href="#">ici</a>.</li> </ul>

### 3.7 Y a-t-il des limites associées à la fonction Demander des fonds?

Question	Y a-t-il des limites associées à la fonction Demander des fonds?
Réponse	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oui, il y a des limites quant au montant que vous pouvez envoyer et recevoir par Virement <i>Interac</i>.</li> <li>• Pour en savoir plus, veuillez communiquer avec notre équipe du service à la clientèle en composant le 1-833-309-4860 ou en utilisant le <a href="#">formulaire de correspondance</a> sur notre site Web.</li> </ul>

### 3.8 Peut-on joindre des factures à une demande de fonds?

Question	Peut-on joindre des factures à une demande de fonds?
Réponse	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il n'est pas possible de joindre des factures à une demande de fonds. Toutefois, vous pouvez inscrire un numéro de facture et une date d'échéance dans les champs facultatifs de l'écran Demander des fonds.</li> </ul>

### 3.9 Avec qui dois-je communiquer si j'ai besoin d'assistance?

Question	Avec qui dois-je communiquer si j'ai besoin d'assistance?
Réponse	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pour de l'assistance, veuillez communiquer avec notre équipe du service à la clientèle en composant le 1-833-309-4860 ou en utilisant le <a href="#">formulaire de correspondance</a> sur notre site Web.</li></ul>

### 3.10 Est-ce que l'expéditeur et le destinataire reçoivent un courriel de notification une fois la demande de fonds effectuée?

Question	Est-ce que l'expéditeur et le destinataire reçoivent un courriel de notification une fois la demande de fonds effectuée?
Réponse	<ul style="list-style-type: none"><li>• À titre de destinataire, vous recevrez une notification lorsque les fonds seront disponibles. L'expéditeur sera également informé que l'opération par Virement <i>Interac</i> a été effectuée.</li><li>• Si vous n'avez pas reçu votre notification, veuillez vérifier votre dossier de courrier indésirable.</li><li>• Les notifications sont envoyées presque en temps réel.</li></ul>

### 3.11 Est-ce que je peux consulter l'historique de mes virements de fonds?

Question	Est-ce que je peux consulter l'historique de mes virements de fonds?
Réponse	<ul style="list-style-type: none"><li>• Oui, vous pouvez rechercher et consulter l'historique de vos virements de fonds. Si vous voulez consulter votre historique de virements, ouvrez une session sur votre portail des services bancaires en ligne → Virements → Rechercher l'historique des virements de fonds et entrer la plage de dates.</li></ul>

### 3.12 Est-ce que je peux envoyer un rappel concernant une demande en cours?

Question	Est-ce que je peux envoyer un rappel concernant une demande en cours?
Réponse	<ul style="list-style-type: none"><li>• Oui, vous pouvez envoyer un rappel concernant une demande en cours.</li><li>• Pour le faire, ouvrez une session sur votre portail des services bancaires en ligne → Virements → Affichez/Envoyez de nouveau/Annulez virements de fonds en suspens et ensuite, cliquez sur « Envoyer l'avis de nouveau ».</li></ul>

### 3.13 Une demande en cours reste valide combien de temps?

Question	Une demande en cours reste valide combien de temps?
Réponse	<ul style="list-style-type: none"><li>• Une demande de fonds reste valide durant 30 jours à compter de la date où elle a été effectuée. Toutefois, ce délai peut être prolongé de 30 jours si l'expéditeur envoie un rappel manuel.</li></ul>

### 3.14 Puis-je modifier ou effacer des renseignements d'un dentinaire?

Question	Puis-je modifier ou effacer des renseignements d'un dentinaire?
Réponse	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pour modifier ou effacer des renseignements d'un destinataire, ouvrez une session sur votre portail des services bancaires en ligne → Virements → Expédier un Virement <i>Interac</i> et ensuite modifier ou effacer les renseignements du destinataire.</li></ul>

### 3.15 Puis-je modifier ou annuler une demande d'argent?

Question	Puis-je modifier ou annuler une demande d'argent?
Réponse	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vous pouvez modifier ou annuler une demande d'argent si les fonds n'ont pas encore été déposés.</li><li>• Pour annuler un virement, ouvrez une session sur votre portail des services bancaires en ligne → Virements → Affichez/Envoyez de nouveau/Annulez virements de fonds en suspens → Annuler.</li><li>• Pour modifier une demande de fonds, ouvrez une session sur votre portail des services bancaires en ligne → Virements → Expédier un Virement <i>Interac</i> ou Demander des fonds avec Virement <i>Interac</i> → Cliquez sur l'option en cours qui sera affichée dans le haut de la page. C'est à cet endroit que vous pouvez modifier le montant, les dates et les détails seulement. Vous ne pouvez pas changer de destinataire.</li></ul>

### 3.16 Est-ce qu'une demande d'argent peut être refusée?

Question	Est-ce qu'une demande d'argent peut être refusée?
Réponse	<ul style="list-style-type: none"><li>• Oui, une demande peut être refusée à partir de la notification reçue.</li></ul>