



Déclarer une carte de débit perdue, volée ou non reçue



En cas de perte, de vol ou de non-réception de votre carte de débit, rendez-vous sur *AccèsD* pour régler la situation vous-même en quelques clics!

Avantages

1. Suspendez votre carte de débit ou demandez qu'elle soit remplacée sans avoir à téléphoner.
2. Gagnez en autonomie et en tranquillité d'esprit grâce à cette solution simple et disponible en tout temps.

Procédure

1 Connectez-vous à *AccèsD* Internet ou mobile, puis sélectionnez un compte chèques.

Internet

Mobile

2 Cliquez sur **Gérer la carte**.

3 Cliquez sur **Suspendre la carte** ou **Déclarer une carte perdue, volée ou non reçue**.



Déclarer une carte de débit perdue, volée ou non reçue



Procédure

4 | Identifiez votre situation parmi les suivantes :

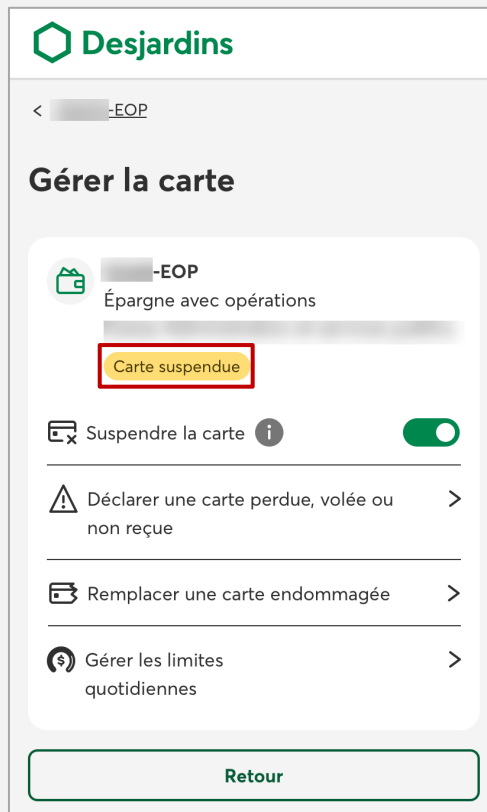
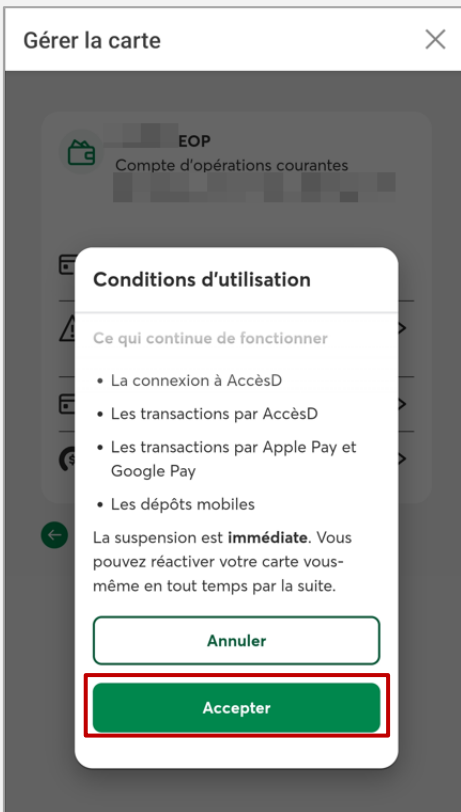
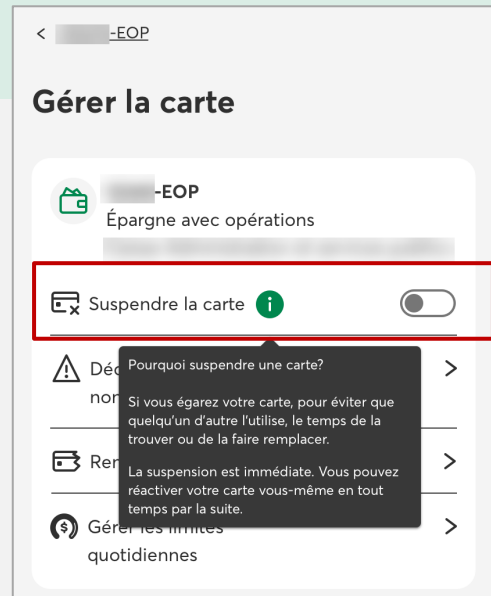
a Suspendre une carte

Si vous avez perdu votre carte, mais croyez être en mesure de la retrouver, cliquez sur **Suspendre**, puis prenez connaissance des conditions d'utilisation avant de les accepter.

- Le message **Carte suspendue** apparaîtra.
- Si la fonction n'est pas disponible, cliquez sur **Nous joindre** pour parler à un conseiller.



Vous pourrez réactiver votre carte vous-même lorsque vous l'aurez retrouvée.



DÉCLARER UNE CARTE PERDUE, VOLÉE OU NON REÇUE

Déclarer une carte de débit perdue, volée ou non reçue



Procédure

4 Identifiez votre situation parmi les suivantes :

b Carte perdue ou volée

Si vous croyez que votre carte est définitivement perdue ou qu'elle a été volée, cliquez sur **Remplacer**, puis suivez les étapes à l'écran.

- Une fois la demande transmise, votre nouvelle carte vous sera envoyée dans les 7 à 10 jours ouvrables.

Aucun doute, votre carte a disparu?

Faites-la remplacer. Elle sera aussitôt annulée, et une nouvelle carte vous sera envoyée dans les 5 à 10 jours ouvrables.

Recommandation

Connexion à AccèsD

- La carte que vous remplacez sera aussitôt annulée et vous ne pourrez plus l'utiliser pour vous connecter à AccèsD.
- Vous pourrez vous connecter à votre carte d'accès (carte de débit) liée à un autre compte, si cette carte est inscrite à AccèsD.
- Si vous n'avez pas de carte liée à un autre compte, faites d'abord les transactions que vous voulez faire avec AccèsD (par exemple, remplacez votre carte de crédit perdue ou volée). Vous devrez attendre votre nouvelle carte d'accès pour vous reconnecter.

→ Remplacer

Où voulez-vous recevoir votre nouvelle carte?

À l'adresse à votre dossier

Utiliser cette adresse

Ou

À une autre adresse

Si vous avez changé d'adresse, communiquez avec nous.

Nous joindre

Validation

Vous recevrez votre carte dans les **5 à 10 jours ouvrables** à cette adresse :



Remplacer

Précédent

Annuler

⚠ Remplacer votre carte?

Cette action annulera votre carte de façon permanente et vous ne pourrez plus l'utiliser.

- Nous vous demanderons de vous déconnecter d'AccèsD.
- Vous pourrez vous reconnecter avec une carte d'accès (carte de débit) liée à un autre compte, si cette carte est inscrite à AccèsD.
- Si vous n'avez pas de carte liée à un autre compte, vous devrez attendre votre nouvelle carte pour vous reconnecter.

Annuler

Déclarer une carte perdue, volée ou non reçue

Confirmation

✓ Votre demande a été transmise. Votre carte vous sera envoyée dans les **5 à 10 jours ouvrables**.

Les prochaines étapes

1. Vous devrez attendre de recevoir votre nouvelle carte pour retourner dans AccèsD.
2. Votre nouvelle carte aura un numéro différent, mais vous utiliserez le même mot de passe pour vous connecter à AccèsD.
3. Le remplacement de votre carte n'a pas d'effet sur vos paiements préautorisés et vos dépôts directs. Ils se feront comme à l'habitude.

Se déconnecter

C Carte non reçue

Si vous n'avez pas reçu votre carte, cliquez sur la mention au bas de l'écran, puis cliquez sur **Nous joindre** pour parler à un conseiller.

Vous n'avez pas reçu votre carte?

< Page précédente

Vous n'avez pas reçu votre carte?

Le délai prévu est écoulé et vous attendez toujours votre carte? Communiquez avec nous.

Nous joindre