

COVID-19 : Desjardins annonce des mesures d'allègements pour ses membres et clients et favorise la prestation de services à distance

La Vernière, le 18 mars 2020 — Le Mouvement Desjardins est à l'écoute de ses membres et clients qui ont manifesté une certaine préoccupation en lien avec leur santé financière dans la foulée de la pandémie de la COVID-19. Des mesures d'allègement ont ainsi été annoncées pour les membres et clients qui seraient touchés par la situation. Également, à compter du mercredi 18 mars, Desjardins favorise la prestation de services à distance et recommande à ses membres d'utiliser ses services en ligne et ses guichets automatiques.

Mesures d'allègement pour les membres et clients Particuliers

Desjardins est conscient que certains de ses membres et clients pourraient subir des pertes de salaires pendant une période temporaire, et souhaite les accompagner dans cette situation.

Les membres et clients particuliers qui auraient de la difficulté à faire face à leurs obligations financières peuvent dès maintenant communiquer avec Desjardins qui analysera chaque situation au cas par cas. Les solutions proposées aux membres pourraient aller jusqu'à un allègement des paiements pour l'ensemble des produits de financement. Ces allègements n'auront aucune incidence négative sur la cote de crédit des membres et clients qui s'en prévaudraient.

De la même façon, Desjardins analysera au cas par cas les demandes de crédit pour les membres et clients qui auraient un besoin rapide de liquidité.

Desjardins pourrait bonifier ces mesures selon l'évolution de la situation.

La Caisse Desjardins des Ramées favorise la prestation de services à distance et maintient une accessibilité physique à deux points de services.

Comme organisation et employeur responsable, Desjardins place la santé et la sécurité des employés, des administrateurs, des membres et des clients au sommet de ses priorités. À compter du mercredi 18 mars, le siège social de La Vernière sera ouvert selon l'horaire régulier et le Centre de services de Grande-Entrée sera accessible au public le mardi de 11 h à 14 h et le vendredi de 12 h à 16 h.

Cette décision s'inscrit dans la foulée des recommandations des autorités gouvernementales afin de limiter la propagation de la COVID-19. La liste complète des points de services de Desjardins qui seront accessibles est disponible sur le site www.desjardins.com/covid-19.

La Caisse Desjardins des Ramées est consciente des répercussions qu'une telle décision pourrait éventuellement avoir sur ses membres et clients. Elle tient à leur assurer qu'ils bénéficieront de tout l'accompagnement nécessaire dans cette période particulière et sans précédent. Ainsi, les services seront maintenus afin de leur permettre d'avoir accès à des services financiers complets. Rappelons qu'avant même que cette situation ne survienne, 92 % des transactions réalisées chez Desjardins se faisaient déjà en mode virtuel ou automatisé, c'est-à-dire ailleurs qu'à un guichet automatique ou un comptoir caissier.

Une accessibilité complète des services automatisés

Les membres et clients continueront d'avoir accès aux 1 689 guichets automatiques de Desjardins, au service téléphonique de 6 h à minuit 7 jours sur 7, ainsi qu'à ses services AccèsD Internet, téléphone et mobile. Ainsi, les membres et clients pourront continuer de réaliser la plus grande partie de leurs transactions financières en utilisant les canaux virtuels mis à leur disposition. Les guichets automatiques continueront d'être approvisionnés comme à l'habitude et aucune pénurie d'argent liquide n'est envisagée. Afin de réduire la pression sur ses centres d'appels, Desjardins demande à ses membres et clients de privilégier les services AccèsD Internet et mobile.

Des rendez-vous se réaliseront à distance

Les membres qui avaient des rendez-vous au cours des prochaines semaines seront rapidement contactés pour les informer de la situation. Selon la nature du rendez-vous, celui-ci pourrait être maintenu et se faire par téléphone ou être déplacé au siège social. Certains rendez-vous pourraient également être reportés.

Voici un aperçu des produits et services offerts par téléphone de 7 h à 1 h, 7 jours sur 7 :

Notez que ces services pourraient évoluer en fonction de l'évolution de la situation

AccèsD Internet et mobile

- Soutien à l'utilisation des différentes fonctions
- Inscription au service
- Gestion de la fonction virements entre personnes
- Gestion du dossier de factures

Opérations et transactions courantes

- Carte d'accès Desjardins (émission et remplacement)
- Forfaits
- Changement d'adresse
- Relevé de compte
- Virements entre comptes
- Contrordre de paiement
- Demande de recherche

Cartes de crédit

- Demande de carte
- Transfert de compte
- Virement en cas de découvert
- Relevé de compte en ligne

Placement et financement

- Placements garantis
- Fonds communs de placement*
- Financement Accord D
- Financement automobile et biens durables

**Service disponible du lundi au vendredi de 9 h à 22 h.*

À propos du Mouvement Desjardins

Le [Mouvement Desjardins](#) est le premier groupe financier coopératif au Canada et le cinquième au monde, avec un actif de 313,0 milliards de dollars. Il figure parmi les 100 meilleurs employeurs au Canada selon le palmarès établi par Mediacorp. Pour répondre aux besoins diversifiés de ses membres et de ses clients, particuliers comme entreprises, sa gamme complète de produits et de services est offerte par son vaste réseau de points de service, ses plateformes virtuelles et ses filiales présentes à l'échelle canadienne. Figurant parmi les institutions bancaires les plus solides au monde selon le magazine *The Banker*, Desjardins affiche des ratios de capital et des [cotes de crédit](#) parmi les meilleurs de l'industrie.

Renseignements (à l'intention des journalistes uniquement) :

Jean-Benoît Turcotti

Relations publiques

514 281-7229 ou 1 866 866-7000, poste 5568225

media@desjardins.com