



# Carte Avantage Mastercard<sup>MD</sup> prépayée H&R Block

## QUESTIONS SOUVENT POSÉES PAR LES CLIENTS

### CONFIGURATION DE LA CARTE

#### 1. Quels sont les avantages de la carte Avantage Mastercard<sup>MD</sup> prépayée H&R Block?

Les clients du Remboursement instantané<sup>MC</sup> reçoivent leur remboursement immédiatement. Par conséquent, la carte est une façon d'avoir leur argent en main au moment de quitter le bureau.

Pour les clients Payez avec votre remboursement H&R Block<sup>MC</sup>, les fonds sont chargés dès que la déclaration de revenus est traitée.

- Une fois chargée, la carte peut être utilisée pour faire immédiatement des achats en magasin et en ligne
- Pas de temps d'attente pour la validation des chèques Western Union et il n'y a pas de frais d'encaissement de chèques
- Les fonds peuvent être retirés de n'importe quel machine du réseau GAB Mastercard<sup>MD</sup> ou Cirrus, 24/7
- La carte peut être remplacée immédiatement s'il y a lieu en visitant un bureau H&R Block.

#### 2. Comment puis-je utiliser la carte?

Quand vous utilisez la carte pour faire des achats en magasin, vous n'avez qu'à glisser la carte dans la machine et signer le reçu. La carte n'a pas de puce pour les paiements 'taper'. Il n'y a pas de frais de transaction pour les achats en magasin et en ligne. Pour utiliser la carte en ligne, assurez-vous d'entrer le nom et l'adresse du détenteur de carte, tels qu'ils paraissent sur l'accord DCBank signé à H&R Block.

#### 3. Comment puis-je changer le NIP de la carte pour un NIP de mon choix?

Connectez-vous à votre compte à <https://hrblock.dcbank.ca>

Sélectionnez la carte dans la section Changer le NIP. À l'invite, entrez le nouveau NIP.

#### 4. À quel moment les frais mensuels sont-ils déduits de la carte?

Les frais mensuels sont facturés 30 jours après l'activation de la carte.

S'il n'y a pas de solde sur votre carte, aucuns frais ne sont facturés.

#### 5. Quoi faire si le NIP fourni ne fonctionne pas?

Si vous entrez le NIP incorrectement plus de trois fois, le compte se verrouillera. Dans ce cas, contactez la DCBank à 877-275-1374 pour réinitialiser le NIP. Si vous oubliez votre NIP, vous devrez aller à votre bureau H&R Block pour faire émettre une nouvelle carte ou vous connecter à votre compte à <https://hrblock.dcbank.ca/login> pour changer votre NIP.

#### 6. Il n'y avait pas d'argent sur ma carte Avantage Mastercard<sup>MD</sup> prépayée H&R Block quand j'ai quitté le bureau H&R Block. Pourquoi?

Dans le cadre du service Payez avec votre remboursement H&R Block<sup>MC</sup>, les fonds sont chargés sur votre carte Avantage Mastercard<sup>MD</sup> après que l'Agence du revenu du Canada ou Revenu Québec a traité votre déclaration. À ce moment-là, l'ARC/RQ envoie votre remboursement, TPS/prestation Trillium ou autre paiement périodique à la DCBank pour déposer sur votre carte.

#### 7. Qu'est-ce que je dois faire si j'ai des problèmes avec la carte Avantage Mastercard<sup>MD</sup> prépayée H&R Block une fois que j'ai quitté le bureau?

Appelez notre Centre du service à la clientèle à 1-800-HRBLOCK pour savoir comment utiliser la carte ou si vous perdez votre carte.

Pour connaître le solde, réinitialisez le NIP, ou si vous avez des problèmes à faire des retraits, contactez la DCBank à 1-877-275-1374. Si vous avez besoin d'une nouvelle carte, visitez votre bureau H&R Block pour la faire remplacer.

#### 8. Que dois-je faire si ma carte est perdue, volée ou endommagée?

Si la carte est perdue ou volée, signalez-le immédiatement en appelant la DCBank à 1-877-275-1374.

La DCBank désactivera la carte. Vous pourrez ensuite venir à n'importe quel bureau H&R Block pour faire émettre une carte de remplacement.

Important : Aussi longtemps que la carte perdue ou volée n'est pas signalée, vous êtes responsable de toutes pertes de fonds. La garantie Responsabilité zéro de Mastercard<sup>MD</sup> commence quand la carte est signalée perdue ou volée.

## 9. La garantie Responsabilité zéro de Mastercard<sup>MD</sup> couvre-t-elle les retraits GAB si ma carte est perdue ou volée.

Non. Les retraits nécessitent un NIP. Le détenteur de carte est responsable de garder son numéro NIP en sécurité et de ne pas le partager.

## 10. Comment puis-je vérifier mon solde sur ma carte Avantage Mastercard<sup>MD</sup> prépayée H&R Block?

- Visitez <https://hrblock.dcbank.ca> pour voir votre solde en ligne
- Configurez des alertes par texte à recevoir sur votre téléphone cellulaire pour toutes vos transactions; visitez <https://hrblock.dcbank.ca>
- Configurez des alertes par courriel pour toutes vos transactions; visitez <https://hrblock.dcbank.ca>
- Appelez la DCBank à 1-877-275-1374 pour configurer des alertes par texte ou courriel.

## RETRAITS

### 1. Comment puis-je retirer de l'argent d'un GAB?

Pour utiliser votre carte dans un GAB, insérez la carte dans la machine et suivez les instructions. Vous aurez besoin du NIP fourni. Si vous êtes invité à sélectionner un compte, tous les choix fonctionneront.

### 2. Quels sont les frais pour faire des retraits GAB?

Il n'y a pas de frais pour retirer vos fonds à un GAB marqué DCBank. Quand vous retirez des fonds à un autre GAB, les frais sont déterminés par l'institution financière, plus les frais de retrait GAB établis pour le détenteur de carte.

### 3. Y-a-t-il une limite pour les retraits ou les achats quand j'utilise la carte Avantage?

Il y a une limite de 2 500 \$ par jour pour les retraits GAB et une limite d'achat de 7 500 \$ à chaque jour. Certains GAB peuvent avoir des limites moins élevées. C'est fréquent d'avoir une limite de 400 \$. Plusieurs machines GAB du réseau Mastercard<sup>MD</sup>/Cirrus peuvent être utilisées pour retirer des fonds additionnels.

### 4. Est-ce que je peux retirer des fonds de plusieurs machines GAB du réseau Mastercard<sup>MD</sup>/Cirrus dans la même journée?

Oui, vous pouvez faire plusieurs retraits dans une journée, jusqu'à un maximum de 2 500 \$.

### 5. Il reste un petit solde sur ma carte. Comment puis-je le retirer?

Le plus petit solde qui peut être retiré de la carte est 20 \$. La meilleure façon d'utiliser le solde restant est d'effectuer un paiement partiel sur un achat. Plusieurs marchands offrent la possibilité de faire un paiement partiel automatiquement quand le solde ne couvre pas le montant de l'achat au complet. Suivez les étapes suivantes si un marchand n'offre pas cette option :

- Quand vous faites un achat, dites au commis qu'il vous reste des fonds et que vous aimeriez faire un paiement partiel en utilisant ces fonds.
- Le commis peut appliquer les fonds qui restent sur votre carte, puis vous demander comment vous aimeriez payer le reste du montant. Les options de paiement sont déterminées par le détaillant, mais incluent généralement par carte de débit, crédit, en argent, par chèque, etc.
- Payez le reste du solde en utilisant la modalité de paiement de votre choix.

### 6. Qu'est-ce qui arrive si j'essaie plusieurs fois de retirer des fonds d'un guichet GAB du réseau Mastercard<sup>MD</sup>/Cirrus, mais que je ne reçois aucuns fonds et que des frais GAB me sont facturés?

Appelez la DCBank à 1-877-275-1374 et signalez la situation. La DCBank initiera une recherche sur la transaction, ce qui peut prendre jusqu'à 45 jours. Après que le marchand a confirmé

que les fonds ne sont pas sortis, le montant sera remboursé sur la carte Avantage. Cette situation peut se présenter si la machine GAB n'a plus d'argent ou si elle est bloquée. Vous devriez conserver le reçu de transaction GAB.

## ACHATS ET RETOUR DE MARCHANDISE

### 1. Je veux retourner un article que j'ai acheté avec ma carte Avantage Mastercard<sup>MD</sup> prépayée H&R Block. Est-ce que le remboursement peut être porté à la carte?

Oui, la plupart des détaillants acceptent le retour de marchandise contre remboursement. Les remboursements peuvent être versés sur la carte Avantage. Les remboursements peuvent prendre jusqu'à 45 jours avant de paraître sur la carte.

### 2. La carte Avantage Mastercard<sup>MD</sup> prépayée H&R Block peut-elle être utilisée à l'extérieur du Canada?

Oui, la carte Avantage peut être utilisée internationalement, partout où Mastercard<sup>MD</sup> est acceptée. Des frais de 3,5 % seront appliqués à l'achat lorsque la carte est utilisée dans un magasin à l'extérieur du Canada ou quand vous magasinez en ligne sur un site web étranger.

### 3. Qu'est-ce que je dois faire si un détaillant n'accepte pas la carte Avantage Mastercard<sup>MD</sup> prépayée H&R Block?

Bien que Mastercard<sup>MD</sup> soit accepté mondialement, certains marchands ne sont peut-être pas configurés pour les paiements Mastercard<sup>MD</sup>. Vous avez l'option d'acheter ailleurs ou d'utiliser une autre modalité de paiement.

### 4. Pourquoi des fonds sont-ils retenus sur la carte?

Une retenue peut être placée sur une transaction effectuée dans une compagnie de location de voitures, une station d'essence, dans un hôtel ou un restaurant. Certaines retenues dépassent le montant du service réel. Ceci ne veut pas dire qu'un marchand facture un plus gros montant; la retenue est pour s'assurer qu'il y a des fonds suffisants en cas de frais additionnels à appliquer, par exemple des frais de retard ou de dommages. Les retenues sont généralement levées automatiquement du compte prépayé

dans un délai de 1 à 5 jours ouvrables, à compter de la date du service. Les retenues dans un hôtel ou une compagnie de location de voitures peuvent rester en place plus longtemps, selon les politiques de la compagnie. Parlez directement au marchand si vous avez des questions additionnelles à ce sujet.

### 5. Comment puis-je contester un achat ou une transaction en ligne?

Si vous croyez que votre carte contient une transaction inexacte ou non-autorisée, contactez la DCBank à 1-877-275-1374 dans un délai de 45 jours de la transaction affichée sur votre relevé de compte.

### 6. Combien de temps une enquête prend-t-elle pour un achat en ligne, en magasin ou une transaction GAB?

Dès que la DCBank reçoit votre formulaire de rétrofacturation dûment rempli, elle commence immédiatement son étude de la transaction. Cette étude peut prendre entre 45 et 120 jours. Si la DCBank trouve une erreur, vous recevrez un crédit pour ce montant sur votre carte.

## VIREMENTS DE FONDS PAR VOIE ÉLECTRONIQUE

### 1. Est-ce que je peux transférer des fonds de ma carte Avantage Mastercard<sup>MD</sup> prépayée H&R Block dans un compte de banque?

Oui, les fonds peuvent être transférés d'une carte Avantage dans un compte bancaire personnel avec le virement de fonds Interac.

### 2. Y-a-t-il une limite pour un virement de fonds? Si je reçois un remboursement de 10 000 \$ chargé sur ma carte, est-ce que je peux transférer le montant au complet pour 3,95 \$?

La limite d'un virement de fonds est de 9 996,05 \$ par jour, soit 10 000 \$, moins les frais de virement de fonds de 3,95 \$.

L'institution financière qui reçoit les fonds peut aussi avoir un montant maximum accepté par jour ou par transaction. Si le montant du virement de fonds envoyé dépasse les limites maximales de l'institution financière qui reçoit les fonds, vous devrez annuler la transaction et l'envoyer de nouveau.