

Présentation des services bancaires en ligne

Ressource pour le programme d'études
Alignement avec le CLAO

Compétence	Groupe de tâches	Niveau
Compétence A — Rechercher et utiliser de l'information	A1. Lire des textes continus	1
Compétence C — Comprendre et utiliser des nombres	C1. Gérer de l'argent	1
Compétence D — Utiliser la technologie numérique	s. o.	1
Choisir un élément.	Choisir un élément.	Choisir un élément.
Choisir un élément.	Choisir un élément.	Choisir un élément.

Voies de transition (cochez toutes les cases qui s'appliquent)

- | | | |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> Emploi | <input type="checkbox"/> Études secondaires | <input checked="" type="checkbox"/> Autonomie |
| <input type="checkbox"/> Formation en apprentissage | <input type="checkbox"/> Études postsecondaires | |

Compétences pour réussir intégrées (cochez toutes les cases qui s'appliquent)

- | | | |
|--|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Adaptabilité | <input type="checkbox"/> Communication | <input type="checkbox"/> Lecture |
| <input checked="" type="checkbox"/> Calcul | <input checked="" type="checkbox"/> Compétences numériques | <input type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Collaboration | <input type="checkbox"/> Créativité et innovation | <input type="checkbox"/> Résolution de problème |

Notes : Les activités devraient être réalisées à domicile, dans la mesure du possible, comme elles consistent à utiliser des services bancaires en ligne.

Présentation des services bancaires en ligne

Que sont les services bancaires en ligne?

Les services bancaires en ligne sont destinés à répondre à un grand nombre de vos besoins bancaires depuis votre ordinateur ou votre téléphone intelligent, comme :

- ✓ vérifier le solde de votre compte pour vous assurer que votre chèque de paie a bien été déposé;
- ✓ payer vos factures et transférer des fonds en appuyant sur un simple bouton.

Si vous avez un compte bancaire, vous pouvez accéder **GRATUITEMENT** aux services bancaires en ligne!



Les services bancaires en ligne sont un moyen sûr et pratique de répondre à tous vos besoins bancaires.

Objectifs de cette ressource

L'objectif de cette ressource est de présenter les éléments ci-après, not notamment :

- ✓ comment
- ✓ comprendre les principes de base des services bancaires en ligne;
- ✓ payer des factures et transférer des fonds en ligne;
- ✓ assurer la sécurité et la sureté des services bancaires en ligne.



Services bancaires en ligne

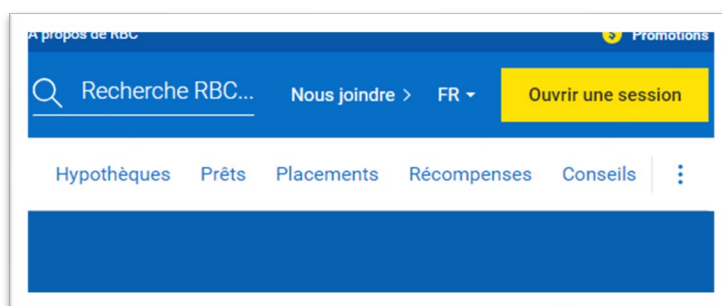
1. Configurez votre compte bancaire en ligne

Il est facile d'accéder aux services bancaires en ligne, à condition de disposer d'un **compte bancaire** et d'une carte d'accès de votre **banque**. En général, votre **carte de débit est votre carte d'accès aux services bancaires en ligne**. Elle est parfois appelée « carte client. » Nous utiliserons les deux termes « carte bancaire » et « carte client » à même cette ressource.

De nos jours, toutes les banques disposent d'une forme ou d'une autre de services bancaires en ligne. Nous prendrons l'exemple de la RBC (Banque Royale), mais **les étapes de l'inscription seront semblables d'une institution à l'autre**. Votre banque peut également disposer d'une ressource « Commençons. » (Cliquez [ici](#) pour un exemple de la Banque Scotia).

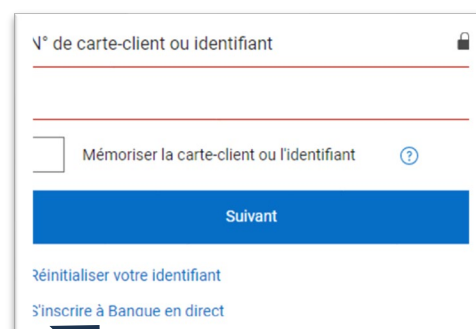
Inscrivez-vous aux services bancaires en ligne à partir d'un **ordinateur** :

- a. Allez à la **page d'accueil de votre banque** en tapant son nom dans un moteur de recherche comme Google. La page d'accueil de la Banque Royale ressemble à celle-ci :



- b. Cliquez sur le bouton **Ouvrir une session** dans le coin supérieur droit.

Vous arriverez à une page qui ressemble à celle-ci :
Cliquez sur **S'inscrire à Banque en direct**.



- c. Ensuite, on vous posera des questions à votre sujet, notamment votre **numéro de carte bancaire**, votre **numéro de carte de crédit** (qui doit être une carte de crédit de la **MÊME** banque) OU votre **numéro de compte** :

Pour vous inscrire, vous aurez besoin de l'un de ces éléments :

- Carte-client de RBC Banque Royale
- Carte de crédit RBC Banque Royale
- Numéro de compte RBC Banque Royale ⓘ

Sur qui porte l'inscription ?

☐ Moi-même

- d. Cliquez sur le bouton **Moi-même**, puis cliquez sur le bouton **S'inscrire maintenant** dans le coin inférieur droit.
- e. On vous posera alors **quelques questions** (numéro de carte client, adresse postale et adresse électronique). Dans certains cas, vous recevrez un **code d'activation** :

Inscription à Banque en direct

1 — 2 — 3

Identifiez-vous Obtenez votre code d'activation Créez votre mot de passe

Possédez-vous une carte de crédit ou une carte-client RBC Banque Royale ?



☐ Oui ☐ Non

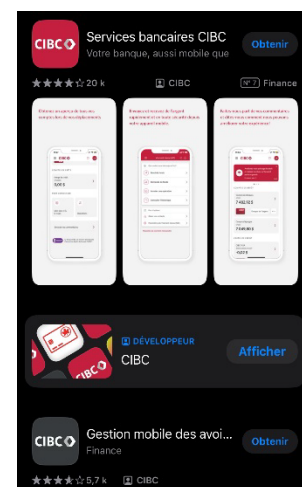
Le code d'activation vous sera envoyé par courriel ou par messagerie texte sur votre téléphone. **Saisissez-le, définissez un mot de passe** et **quelques questions de sécurité**, puis votre inscription sera terminée!

Inscrivez-vous aux services bancaires en ligne au moyen d'un **téléphone intelligent** :

- a. De nombreuses banques vous permettent de vous inscrire aux services bancaires en ligne directement sur votre téléphone intelligent. Vous devez d'abord **télécharger l'application** associée à votre banque.

Cet exemple est celui de la **CIBC**, car cette banque vous permet de vous inscrire en quelques étapes rapides. *Si vous disposez d'un compte de la Banque Royale, vous devez vous inscrire par Internet, en suivant les étapes d'inscription à partir d'un ordinateur.*

- Si vous avez un iPhone, allez sur l'**App Store**  ;
 - ✓ si vous avez un téléphone Android, allez sur **Google Play**  ;
 - ✓ **recherchez** votre banque;
 - ✓ lorsque vous la trouvez, appuyez sur « **Obtenir** » ou « **Installer** »;
 - ✓ **attendez** que le téléchargement soit terminé;
 - ✓ appuyez sur l'application pour l'**ouvrir**



- b. Une fois que vous avez l'application, ouvrez-la et inscrivez-vous. L'application de la Banque CIBC s'appelle **Services bancaires CIBC**. Appuyez sur « Vous êtes client CIBC, » puis sur **M'inscrire**.

- ✓ Saisissez votre numéro de **carte bancaire** OU votre numéro de **carte de crédit**.
- ✓ Saisissez votre **numéro de téléphone**.
- ✓ Vous recevrez un message texte ou un appel vocal qui vous donnera un **code de vérification à six chiffres**. Saisissez-le.
- ✓ **Créez** votre mot de passe et voilà, **votre inscription est terminée!**



IMPORTANT : Vous pourriez avoir besoin d'un **numéro de téléphone** pour vous inscrire aux services bancaires en ligne à partir d'un téléphone intelligent.

Conseils pratiques sur les mots de passe :

Il est **important de toujours** protéger ses mots de passe, mais cela est **PARTICULIÈREMENT** vrai lorsqu'il s'agit des services bancaires en ligne. Si vous avez un mot de passe faible ou si vous êtes négligent, **des personnes pourraient avoir accès à votre argent**.

Voici quelques conseils à retenir :

- ✓ votre mot de passe doit être **ROBUSTE** : il doit comporter une combinaison de lettres, de **chiffres** et même de **caractères spéciaux** pour le rendre sûr;
- ✓ ayez un mot de passe unique pour chaque site Web ou programme auquel vous vous connectez;
- ✓ définissez un mot de passe dont vous vous souviendrez et notez-le dans un endroit sûr;
- ✓ votre mot de passe doit être **unique** et difficile à deviner;
- ✓ gardez toujours votre mot de passe **confidentiel**.

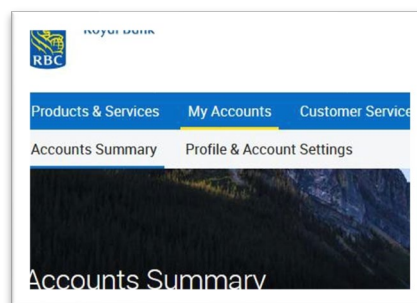


2. Utilisez les services bancaires en ligne sur votre ordinateur

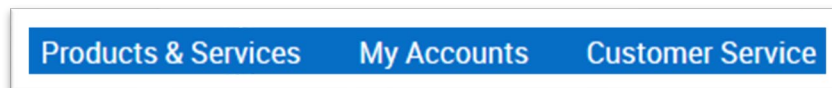
Revenons maintenant aux exemples de la Banque Royale. Les services bancaires en ligne varient d'une banque à l'autre, mais la plupart utilisent la même structure de base : un moyen de **transférer des fonds**, une **liste de vos comptes** et une section **d'aide**.

Lorsque vous commencez à utiliser les services bancaires en ligne de la Banque Royale, vous arriverez à une page qui ressemble à celle-ci :

Malheureusement, cette page n'est pas disponible en français.



La barre bleue en haut renferme les trois sections principales du site Web :



Vous constaterez qu'elle comporte la structure mentionnée ci-dessus. La rubrique **Produits et services** vous permet de transférer des fonds; la rubrique **Mes comptes** est une liste de vos comptes bancaires et de vos cartes de crédit; et la rubrique **Services à la clientèle** est l'endroit où vous pouvez obtenir de l'aide.

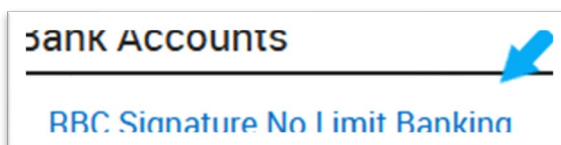
Mes comptes

Lorsque vous utilisez les services bancaires en ligne, vous vous trouvez dans la section intitulée Mes comptes, l'option qui se trouve au **centre** de la barre bleue. Vous y trouverez la liste de vos comptes bancaires et de vos cartes de crédit, ainsi que le **solde** (montant total des fonds) de chacun d'entre eux.

Si vous avez un **prêt hypothécaire**, une **marge de crédit** ou un **prêt**, ils seront également répertoriés ici.



Pour obtenir plus de renseignements sur l'un de vos comptes, cliquez sur son nom :



Vous accéderez à la page de ce compte :



Cette page renferme de nombreux renseignements importants sur vos comptes, notamment :

- votre **SOLDE ACTUEL**, ce qui représente le montant d'argent que vous avez dans votre compte;
- pour les comptes bancaires et les cartes de crédit, une liste de toutes vos **TRANSACTIONS** récentes, c'est-à-dire les fonds qui ont été déposés ou retirés de votre compte :

Transactions as of Jan 11, 2023 Download

Search by keyword Search Filter

Showing 20 transactions Display: 14 days [30 days](#) [Last Month](#)

Date ↓	Description	Withdrawals	Deposits	Balance
Jan 11, 2023	Online Banking payment	-\$156.00		\$282.06
Jan 11, 2023	e-Transfer sent	-\$200.00		

Vous pouvez voir toutes les sommes **retirées** (soustraites) et **déposées** (ajoutées) dans votre compte au cours des deux dernières semaines ou du mois entier, avec une **description**.

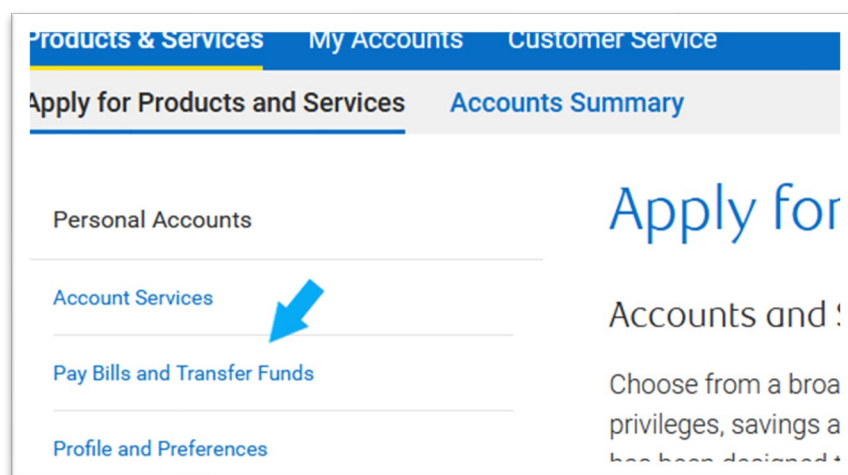
- Pour les cartes de crédit et les prêts, vous pouvez voir la date d'échéance de votre **PAIEMENT** et son montant :

Payment Due:	Jan 13, 2023
Minimum Payment:	\$141.00

Produits et services

Cette section des services bancaires en ligne vous offre des options, comme la **création de nouveaux comptes**, la mise à jour de votre **profil client** ou **cliente**, la **commande de chèques** et l'impression de **relevés bancaires**.

La rubrique la plus utile vous permet de transférer des fonds en payant des factures et en effectuant des virements :



La Banque Royale propose une option « **Paielements et virements rapides** » qui vous permet d'effectuer un paiement ou un virement rapidement :

A form for making a payment or transfer. It has two main sections: 'To' and 'Amount'. The 'To' section has a dropdown menu with 'Select ...' and a blue arrow icon. The 'Amount' section has a text input field with '0.00' and a currency dropdown menu with 'CAD' and a blue arrow icon. Below these fields is a blue 'Submit' button.

Elle vous propose également une fonction qui vous permet de « **payer plusieurs factures**, » ce qui vous permet de régler vos factures de manière efficace en choisissant plusieurs « **bénéficiaires** » (qui vous payez) et plusieurs montants en même temps.

To:	Select Payee	\$	Enter Amount
To:	Select Payee	\$	Enter Amount
To:	Select Payee	\$	Enter Amount
To:	Select Payee	\$	Enter Amount

Vous pourrez ajouter un **nouveau bénéficiaire** de paiement lorsque vous payez une facture ou que vous virez des fonds.

Pour cela, vous devez saisir le **numéro de compte** qui figure sur votre facture.

add new payee

☒ Bill Payee

☐ Interac e-Transfer Recipient

☐ RBC Customer Account

add new recipient

fill in the recipient's contact details.

name

Contact Details

fill in either the recipient's email or mobile number.

email

or

mobile Number

Vous pouvez également virer des fonds à une personne au moyen d'un **virement électronique** en saisissant son **adresse électronique** ou son **numéro de téléphone cellulaire**.

Il se peut que vous deviez convenir d'un **mot de passe secret** avec la personne qui reçoit les fonds. *(Il s'agit d'un mot de passe différent de celui de votre compte bancaire en ligne.)*

Vous pouvez également envoyer un bref **message** en même temps que le virement.

Vous pouvez également virer des fonds **entre vos propres comptes**. Par exemple, si vous souhaitez effectuer un **paiement** sur votre carte de crédit, vous devez :

- ✓ allez à la page **Paiement de factures et virements de fonds**;
- ✓ dans la zone **De**, sélectionnez un compte;
- ✓ dans la zone **À**, sélectionnez une carte de crédit;
- ✓ **entrez** un montant;
- ✓ **cliquez sur** Soumettre.

IMPORTANT : Une nouvelle page apparaîtra pour vous présenter les détails de votre transaction. **Lisez-la toujours attentivement** pour vous assurer que vous n'avez pas fait d'erreur.

Vous devriez maintenant avoir une idée de ce que vous pouvez faire :

- ✓ comment trouver des renseignements sur vos comptes, comme le **solde**, le **montant dû** et les **transactions récentes**;
- ✓ comment **payer des factures** et **transférer des fonds** pour rembourser votre carte de crédit;
- ✓ comment **effectuer un virement électronique** pour envoyer des fonds à une personne;
- ✓ comment accéder à d'autres services, comme commander des chèques ou modifier votre profil.

Si vous avez des questions ou des préoccupations, cliquez sur le bouton « Nous joindre ».

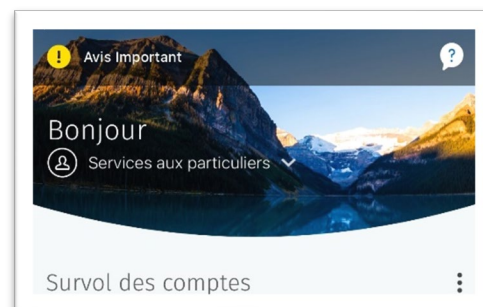
Vous arriverez à une page qui propose de nombreuses options pour **répondre à tous vos besoins en matière de services bancaires** :



3. Utilisez les services bancaires en ligne sur votre téléphone intelligent

Lorsque vous effectuez des opérations bancaires à partir d'un téléphone intelligent, vous avez accès à la plupart des fonctions proposées à l'ordinateur, mais l'affichage ou les étapes peuvent varier un peu.

L'appli de la Banque Royale s'appelle **RBC Mobile**.

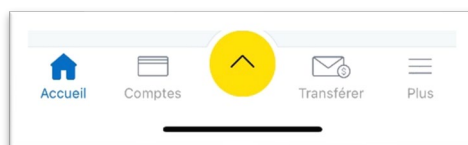


L'écran d'accueil présente une liste de vos **comptes** et des sommes qu'ils contiennent (ou des sommes dues, dans le cas des cartes de crédit).

Au bas de l'écran d'accueil, vous trouverez les **boutons de navigation**.

*Ils permettent d'obtenir des détails sur vos **comptes**, de **transférer des fonds** et **plus encore**.*

Comptes



En appuyant sur **Comptes**, vous accédez à un écran qui contient plus de détails sur vos différents comptes.

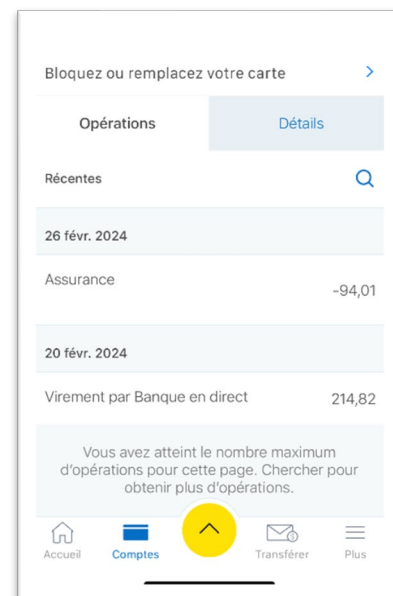
Vous pouvez également connaître le montant que vous pouvez retirer de chaque compte en appuyant sur « **Limites quotidiennes**. »

Vous constaterez que les **boutons de navigation** apparaissent toujours au bas de la page.

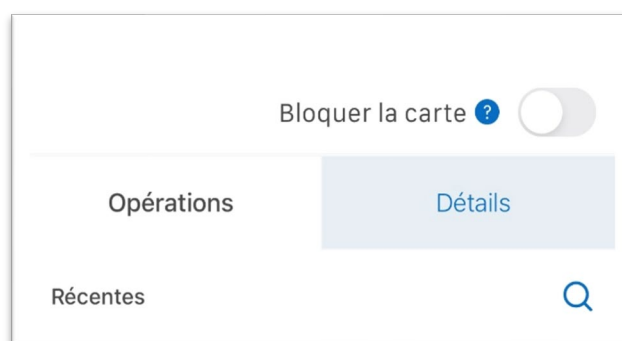
Si vous tapez sur un compte, vous accédez à un écran qui vous donne la liste des transactions récentes — **retraits et dépôts** — sur ce compte :

- ✓ défilez l'écran pour voir la liste complète;
- ✓ les **transactions récentes** seront affichées;
- ✓ vous pourrez également consulter les transactions effectuées il y a plusieurs mois.

Remarque : En ce qui concerne les cartes de crédit, vous verrez une liste des transactions. **Or, cette section n'offre pas l'option d'effectuer un paiement** (contrairement à un ordinateur).



Lorsque vous consultez votre compte de carte de crédit, la Banque Royale vous propose une fonction qui permet de « **bloquer** » votre carte de crédit en cas de perte ou de vol :



IMPORTANT : Cela permettra d'accélérer le processus d'obtention d'une **carte de remplacement** et d'éviter que d'autres personnes ne dépensent votre argent.

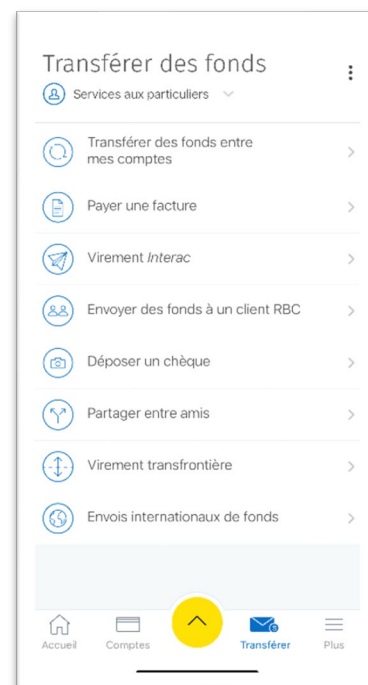
Transférez des fonds

Le prochain bouton de navigation, « **Transférer des fonds**, » est semblable à la fonction « Paiement de factures et virements de fonds, » à l'ordinateur.

Cette fonction vous permet de :

- ✓ **transférer des fonds** entre vos comptes;
- ✓ **payer des factures**;
- ✓ **transférer des fonds** à d'autres personnes;
- ✓ **déposer** vos chèques.

Il y a même une fonction qui vous permet de **partager les factures** entre un groupe d'amis ou d'amies.

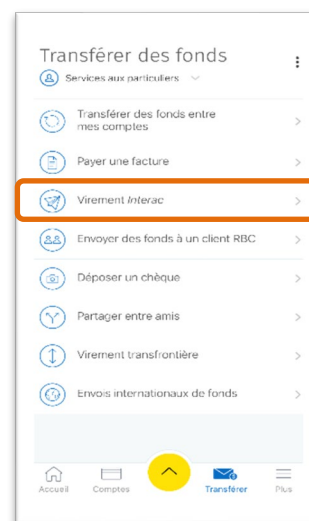


Voici les étapes à suivre pour **envoyer des fonds (un « virement électronique ») à une autre personne sur RBC Mobile** :

- a. Appuyez sur le bouton « **Transférer des fonds** » dans la barre de navigation.
- b. Appuyez sur « **Virement Interac** », puis sur « Envoyer un Virement Interac ».

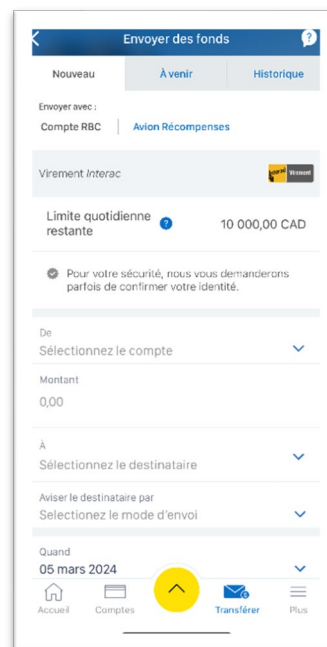
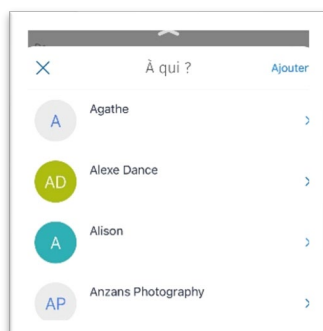
Ensuite :

- ✓ sélectionnez un **compte dans la zone De;**
- ✓ appuyez sur **Montant** et saisissez le montant à envoyer.



c. Appuyez sur

« Sélectionner un bénéficiaire. »



Conseil à retenir : Si vous n'avez jamais envoyé de fonds à cette personne, vous devez appuyer sur « **Ajouter**, » puis saisir son adresse électronique ou son numéro de téléphone cellulaire.

d. Choisissez une **question de sécurité** dont vous avez convenu avec la personne qui recevra les fonds (ou une question dont elle connaît la réponse). Si la personne à qui vous envoyez des fonds est inscrite au dépôt automatique, vous n'aurez pas besoin de procéder à cette étape.

e. Rédigez un **message** si vous le souhaitez, **vérifiez** les détails et appuyez sur « **Envoyer maintenant**. »

Voici d'autres fonctionnalités de la section « Transférer des fonds » :

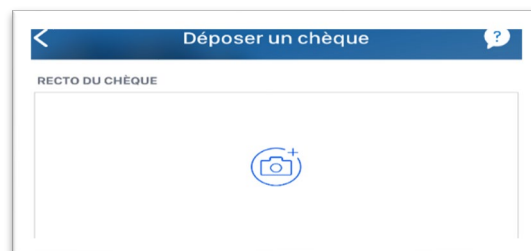


La section « Payer une facture », par exemple, vous permet d'effectuer les opérations suivantes :

- ✓ **ajouter des bénéficiaires** (personnes ou entreprises auxquelles vous envoyez des fonds);
- ✓ **annuler des paiements;**
- ✓ **voir l'historique des paiements que vous avez effectués;**
- ✓ **et bien plus encore!**

La section « Déposer un chèque » contient des consignes pour déposer un chèque directement dans votre compte au moyen d'une photo prise avec votre téléphone :

- ✓ tenez votre téléphone au-dessus du chèque;
- ✓ **alignez** le chèque dans le rectangle;
- ✓ **prenez la photo**. (L'application pourrait même capter la photo de façon automatique!);
- ✓ répétez ces étapes **au recto et au verso** du chèque.

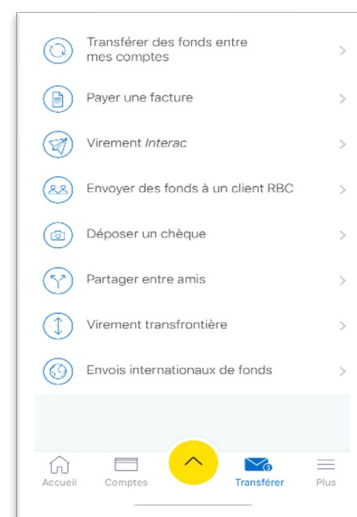


*Le chèque sera déposé dans votre compte **sans que vous ayez à vous rendre dans une banque ou à un guichet automatique.***



La fonction « **Partager entre amis** » vous permet d'entrer le montant à partager ainsi que le nombre d'amis ou d'amies et fait le calcul à votre place.

Enfin, la plupart des applications mobiles sont dotées de **fonctions particulières** qui visent à simplifier les choses et à les rendre plus efficaces. Le bouton jaune de RBC Mobile, situé au milieu de la barre de navigation, sert de raccourci pour les demandes les plus courantes.



Si vous avez **des questions ou des inquiétudes**, appuyez sur le point d'interrogation « ? » dans le coin pour obtenir des conseils au moyen du service intégré « NOMI. »

4. Vie privée et sécurité

Maintenant que vous comprenez les principes de base de l'utilisation des services bancaires en ligne à partir d'un ordinateur ou d'un téléphone intelligent, il est temps d'aborder les questions de sécurité comme la protection de la **vie privée** et la **sécurité**.

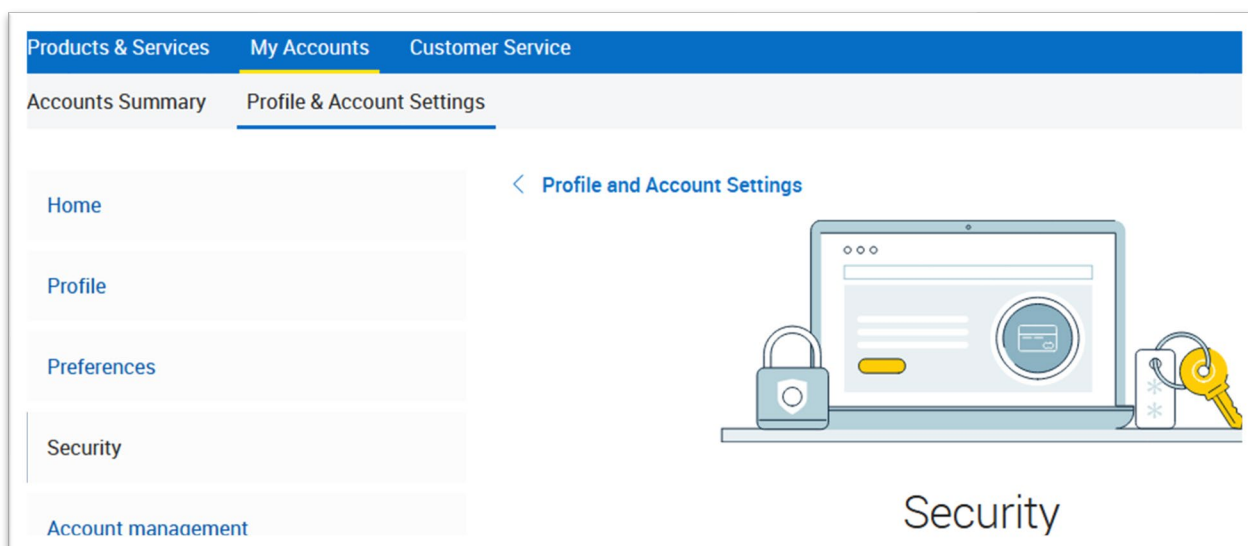
IMPORTANT : Si vous ne suivez pas **soigneusement** ces étapes, vous risquez de perdre des fonds dans votre compte bancaire.

a. Mots de passe

Nous avons déjà abordé la question de l'utilisation d'un mot de passe robuste pour accéder aux services bancaires en ligne, mais voici quelques conseils supplémentaires à ce propos :

- ✓ n'utilisez pas de renseignements personnels comme le nom de vos enfants ou de vos animaux de compagnie;
- ✓ n'utilisez pas de chiffres qui vous concernent, comme votre année de naissance ou votre anniversaire;
- ✓ veillez à ce que votre mot de passe ne soit pas trop court;
- ✓ mettez à jour votre mot de passe couramment.

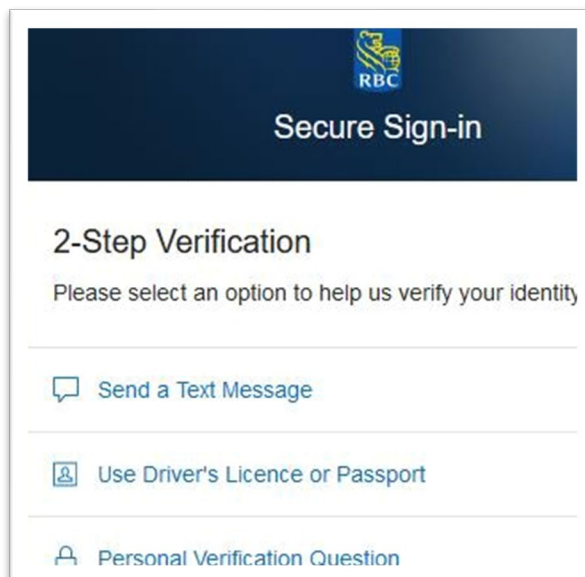
Pour mettre à jour votre mot de passe dans RBC Banque en direct, allez à « **Profil et paramètres du compte**, » puis à « **Sécurité**. » Cliquez ensuite sur « **Mot de passe** » et changez-le-.



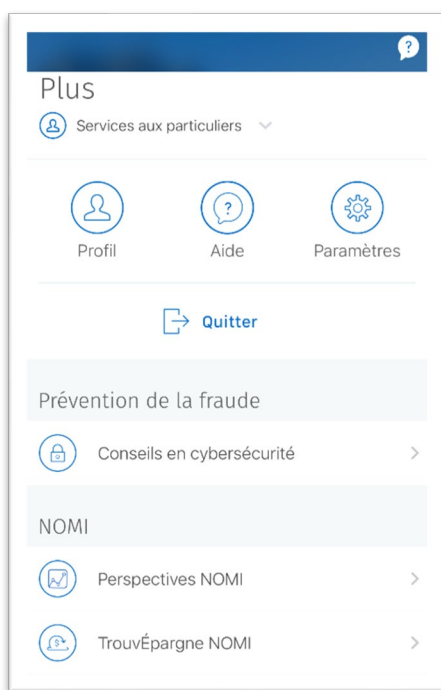
- b. La plupart des banques vous demanderont également d'ajouter d'autres mesures de sécurité, comme des **questions de sécurité** ou une **vérification en deux étapes**.

Il existe de nombreuses options de vérification

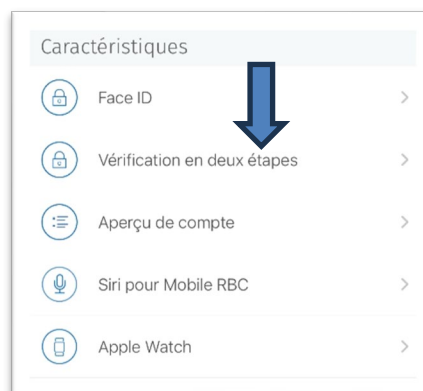
lorsque vous ouvrez une session RBC à l'ordinateur :



Sur RBC Mobile, vous pouvez activer la vérification en deux étapes en appuyant sur le bouton « **Plus** » de la barre de navigation, puis sur le bouton « **Paramètres** » :



Sous la rubrique « **Fonctions,** » vous verrez l'option de la vérification en deux étapes :



La configuration de la vérification en deux étapes est un excellent moyen d'utiliser les services bancaires en ligne en toute sécurité. Lorsque vous avez mis en place la vérification en deux étapes, même si une personne vole ou devine votre mot de passe pour accéder à votre compte bancaire en ligne, elle ne pourra probablement pas s'y connecter.

- c. Essayez d'éviter d'effectuer vos opérations bancaires en ligne à partir d'un réseau Wifi public.

Lorsque vous utilisez un **réseau Wifi public**, par opposition à un réseau Wifi privé chez vous ou chez des amis ou amies ou des membres de votre famille, il sera **MOINS SÉCURISÉ**.

En cas d'urgence, rendez-vous à votre banque et effectuez vos opérations bancaires en personne.

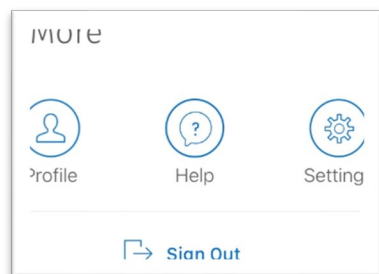


- d. Inscrivez-vous aux **alertes bancaires**.

La plupart des banques vous permettent de vous inscrire à des « **alertes**, » ce qui signifie que vous recevrez un courriel ou un message texte lorsque certains « **changements se produisent dans votre compte.** » Vous pouvez recevoir des alertes :

- ✓ si le solde de votre compte est presque à zéro;
- ✓ si des tentatives de connexion à votre compte ont échoué;
- ✓ si un changement de mot de passe est effectué.

Pour vous inscrire aux alertes sur RBC Mobile, retournez à la rubrique « **Plus** » puis aux « Paramètres ».



Sélectionnez « **Services** ».

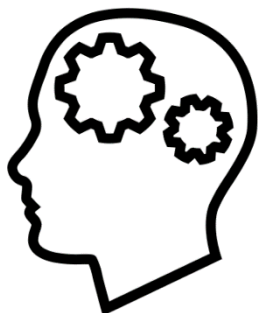
Sélectionnez ensuite « **Gérer les alertes** ». Ici, vous pourrez ajouter les **alertes que vous souhaitez recevoir**.

- e. Assurez-vous de toujours **VOUS DÉCONNECTER** de votre compte bancaire en ligne.

Cliquez sur le bouton jaune de déconnexion dans le coin supérieur gauche de votre ordinateur ou allez à « **Plus** » et sélectionnez « **Fermer la session.** »

5. Activités

Activité 1



- ✓ Une fois que vous avez ouvert une session en ligne, accédez à vos **comptes**.
- ✓ Choisissez un compte que vous utilisez régulièrement et cliquez ou appuyez sur les rubriques qui permettent d'obtenir plus de détails.
- ✓ Défilez la liste de vos transactions récentes pour consulter les sommes retirées et déposées récemment.

Activité 2



- ✓ Ouvrez une session dans votre compte bancaire en ligne.
- ✓ Allez à la section qui vous permet de transférer des fonds.
- ✓ Si vous avez plus d'un compte, essayez de transférer une petite somme d'argent d'un compte à l'autre.
- ✓ Vérifiez le solde de chaque compte afin de voir si la somme d'argent a bien été transférée.

Survol

- ❖ Vous pouvez maintenant utiliser les **services bancaires en ligne de votre banque**.
- ❖ Vous savez comment ouvrir une session de votre banque en ligne depuis un **ordinateur** et un **téléphone intelligent**.
- ❖ Vous savez comment examiner les détails de vos comptes, comme les **transactions** et les **sommes dues** sur vos relevés de cartes de crédit.
- ❖ Vous savez également comment **transférer des fonds** depuis votre compte en ligne, **payer des factures** et **effectuer des virements** à d'autres personnes.
- ❖ Vous pouvez vous référer à cette ressource à tout moment pour revoir les étapes à suivre lorsque vous utilisez des services bancaires en ligne.



Ce projet Emploi Ontario est financé en partie par le gouvernement du Canada et le gouvernement de l'Ontario.

Les opinions exprimées à même cette ressource représentent celles de Community Literacy of Ontario et ne sont pas forcément celles de nos bailleurs de fonds.