

## **General FAQ's:**

*\*Les FAQ français se trouvent à la page 4.*

### **1.1 What is the CFMWS MasterCard® Prepaid card?**

The CFMWS MasterCard® Prepaid card is not a credit card. It is a prepaid, stored value and reloadable payment vehicle. Once funds are deposited on your card, you can make purchases for goods and services at millions of locations worldwide where MasterCard® is accepted.

CFMWS is providing prepaid cards to streamline the NPP (Non Public Property) purchasing process. For more information on how to use these cards please contact your local NPP accounting office; for more detailed information on what can be purchased using the CFMWS (NPP) prepaid cards, please refer to the NPP DOA.

CFMWS (NPP) prepaid cards are subject to the Government of Canada regulations and as such are tax exempt.

### **1.2 Where can I use my CFMWS MasterCard® Prepaid card?**

Your CFMWS MasterCard® Prepaid card can be used anywhere where the MasterCard® acceptance mark is displayed. Some exceptions may apply. For more detailed information on what can be purchased using the CFMWS (NPP) prepaid cards, please refer to the NPP DOA.

Please check with the merchant before attempting to make a purchase as some merchants do not accept prepaid cards. If a card is used for a foreign currency transaction, a fee will be charged to convert the transaction into the currency of the card. Please refer to the Terms and Conditions page for further information. To view applicable fees, refer to the Terms and Conditions on your card carrier or on [cfmws.trucash.com](http://cfmws.trucash.com).

### **1.3 What if my CFMWS MasterCard® Prepaid card is lost or stolen?**

To report a lost or stolen card, email [bankcardmff@cfmws.com](mailto:bankcardmff@cfmws.com). Your card can be replaced if lost, stolen, or damaged, provided it has been previously registered. Any available balance will be transferred to the replacement card.

### **1.4 Do CFMWS MasterCard® Prepaid cards have an expiry date?**

Yes. CFMWS MasterCard® Prepaid cards expire on the last day of the month and year indicated on the front of the card.

### **1.5 Do I need to sign the sales receipt?**

When making a purchase, please sign the receipt.

### **1.6 Can I make a split payment with my CFMWS MasterCard® Prepaid card?**

To make a split payment with your CFMWS MasterCard® Prepaid card, you should let the merchant know in advance that you will be splitting the payment. (Note: Some merchants may not allow split payments.) You should then advise the merchant of the amount you would like applied against your card. You should be aware of the balance available on the card in advance of making a payment as merchants do not have the ability to check balances.

**1.7 Can I return merchandise purchased using a CFMWS MasterCard® Prepaid card?**

For merchandise returns, you will need to deal directly with the merchant as each merchant has its own return policy. Keep the card and purchase receipts, even after the balance is depleted, as you may be asked to present them in order to process the return. When the merchant's policy is to credit the card used for purchases (rather than provide cash or a store credit), the available balance on the card will be increased by the amount of the refund within a few days of the return.

**1.8 Can I use my CFMWS MasterCard® Prepaid card at gas station pumps?**

Yes, you can use your CFMWS MasterCard® Prepaid card to pay for gas or to make in-store purchases. **WHEN PURCHASING GAS, IT IS RECOMMENDED TO PAY THE CASHIER INSTORE (DO NOT PAY AT THE PUMP.) WHEN USING YOUR CARD AT THE PUMPS, MERCHANTS MAY PRE-AUTHORIZE UP TO 20% OR MORE, SO PLEASE MAKE SURE THAT YOU HAVE SUFFICIENT FUNDS ON THE CARD.**

**1.9 Can CFMWS MasterCard® Prepaid cards be used at restaurants or salons?**

Yes, the CFMWS MasterCard® Prepaid card can be used to make purchases at restaurants, salons and other merchants that have gratuity or additional charges. Please note these merchants will hold up to 20% in addition to the price of the goods or services being purchased. It is recommended that you know the card balance beforehand to ensure there are sufficient funds to cover both the transaction and the hold.

**1.10 Can CFMWS MasterCard® Prepaid cards be used for car rentals, hotels or travel reservations?**

Not every merchant accepts MasterCard® Prepaid cards but for those that do, the CFMWS MasterCard® Prepaid card can be used for car rentals, hotels or travel reservations. Upon making your reservation, merchants may hold funds up to 30 days. During this time, you will not be able to use the funds on hold until they are released back onto your card. Please make sure you know the card balance beforehand to ensure there are sufficient funds to cover both the transaction and the hold.

**1.11 Can recurring payments be made with a CFMWS MasterCard® Prepaid card?**

No, the CFMWS MasterCard® Prepaid card cannot be used to make recurring payments.

**1.12 How do I withdraw funds from an ATM machine using my CFMWS MasterCard® Prepaid card?**

You can use your CFMWS MasterCard® Prepaid card at any ATM machine that displays the MasterCard® acceptance mark. Your PIN will be required to complete the transaction. Please remember to choose the "Chequing" option to withdraw funds or to make balance inquiries. You can only withdraw funds up to the amount available on your card less any applicable fees.

**1.13 Is there a limit to the amount of cash that I can withdraw at an ATM using my CFMWS MasterCard® Prepaid card?**

Your CFMWS MasterCard® Prepaid card has an ATM daily withdrawal limit of \$1,000.00. Please note that you can withdraw funds up to the amount available on your card less any applicable fees.

**2 Contact Us Page FAQ's:**

**2.1 How do I contact CFMWS customer service?**

For Customer Service, including lost/stolen cards, please email [bankcardmff@cfmws.com](mailto:bankcardmff@cfmws.com) for assistance.

### **3 Card Balance FAQ's:**

#### **3.1 How do I check the cash available on my CFMWS MasterCard® Prepaid card?**

Email [bankcardmff@cfmws.com](mailto:bankcardmff@cfmws.com).

### **4 Fees Page FAQ's:**

#### **4.1 What fees and limits are associated with my CFMWS MasterCard® Prepaid card?**

To view a list of applicable fees refer to the Terms and Conditions at [cfmws.trucash.com](http://cfmws.trucash.com).

## **Général FAQ:**

### **1.1 Quelle est la carte prépayée CFMWS MasterCard®?**

La carte prépayée CFMWS MasterCard® n'est pas une carte de crédit. Il s'agit d'une valeur chargée prépayée et le véhicule de paiement est rechargeable. Une fois que les fonds sont déposés sur votre carte, vous pouvez faire des achats de biens et services à des millions d'endroits dans le monde où MasterCard® est acceptée.

CFMWS fournit des cartes prépayées pour rationaliser le BNP (biens non publics) le processus d'achat. Pour plus d'informations sur la façon d'utiliser ces cartes, veuillez joindre le service de comptabilité à votre bureau local; pour des informations plus détaillées sur ce qui peut être acheté en utilisant les cartes prépayées CFMWS (BNP), veuillez vous référer au DP DOA.

CFMWS (NPP) cartes prépayées sont soumises à la réglementation du gouvernement du Canada et sont exonérées d'impôt.

### **1.2 Où puis-je utiliser ma carte prépayée CFMWS MasterCard®?**

Votre carte prépayée CFMWS MasterCard® peut être utilisée partout où le symbole MasterCard® est affiché. Certaines exceptions peuvent appliquer. Pour obtenir des informations plus détaillées sur ce qui peut être acheté en utilisant les CFMWS (NPP) cartes prépayées, veuillez vous référer au DP DOA.

Veuillez vérifier avec le marchand avant d'effectuer un achat car certains commerçants acceptent pas les cartes prépayées. Si une carte est utilisée pour effectuer une transaction en devises étrangères, des frais seront facturés pour convertir la transaction dans la devise de la carte. Veuillez vous référer à la page des conditions générales pour plus d'informations. Pour voir les frais applicables, veuillez consulter les conditions générales sur votre porte-carte ou sur [cfmws.trucash.com](http://cfmws.trucash.com).

### **1.3 Que faire si ma carte prépayée CFMWS MasterCard® est perdue ou volée?**

Pour signaler une carte perdue ou volée, faites parvenir un courriel à [bankcardmff@cfmws.com](mailto:bankcardmff@cfmws.com). Votre carte peut être remplacée en cas de perte, de vol, ou endommagé, à condition qu'il ait été préalablement enregistré. Tout solde disponible sera transféré à la carte de remplacement.

### **1.4 Les cartes prépayées MasterCard® Do CFMWS ont une date d'expiration?**

Oui. Les cartes prépayées MasterCard® CFMWS expirent le dernier jour du mois et l'année indiqués sur le devant de la carte.

### **1.5 Ai-je besoin de signer le reçu de vente?**

Oui. Veuillez signer le reçu lorsque vous effectuez un achat.

### **1.6 Puis-je faire un paiement fractionné avec ma carte prépayée CFMWS MasterCard®?**

Pour effectuer un paiement fractionné avec votre carte prépayée CFMWS MasterCard®, vous devez prévenir le marchand à l'avance que vous effectuez une transaction en divisant le montant. (Remarque: Certains commerçants peuvent ne pas autoriser les paiements fractionnés.) Vous devriez alors aviser le marchand du montant que vous souhaitez appliquer sur votre carte. Vous devez connaître le solde disponible sur la carte avant d'effectuer un paiement puisque les commerçants n'ont pas accès au solde.

### **1.7 Puis-je retourner la marchandise achetée en utilisant ma carte prépayée CFMWS MasterCard®?**

Pour les retours de marchandises, vous devrez traiter directement avec le marchand puisque chaque commerçant a sa propre politique de retour. Conservez la carte et reçus d'achat, même après que le solde est écoulé, on pourrait vous demander de les présenter afin de traiter le retour. Lorsque la politique du commerçant est de créditer la carte utilisée pour les achats (plutôt que de fournir des espèces ou un crédit en magasin), le solde disponible sur la carte sera augmenté du montant de la restitution à quelques jours du retour.

#### **1.8 Puis-je utiliser ma carte prépayée CFMWS MasterCard® à la pompe d'une station d'essence?**

Oui, vous pouvez utiliser votre carte prépayée CFMWS MasterCard® pour payer l'essence ou pour effectuer des achats en magasin. LORS DE L'ACHAT D'ESSENCE, IL EST RECOMMANDÉ DE PAYER LE CAISSIER (NE PAS PAYER À LA POMPE.) LORS DE L'UTILISATION DE VOTRE CARTE À LA POMPE, LE COMMERÇANT PEUT PRÉ-AUTORISER JUSQU'À 20% OU PLUS, VEUILLEZ VOUS ASSURER QUE VOUS AVEZ LES FONDS SUFFISANTS SUR LA CARTE.

#### **1.9 Les cartes prépayées MasterCard® CFMWS peuvent être utilisées dans les restaurants ou les salons?**

Oui, la carte prépayée CFMWS MasterCard® peut être utilisée pour faire des achats dans les restaurants, les salons et autres commerçants qui ont un pourboire ou des frais supplémentaires. Veuillez noter que ces commerçants pré-autoriseront jusqu'à 20% en plus du montant de la transaction ou des services achetés. Il est recommandé que vous connaissiez le solde de la carte au préalable pour assurer qu'il y a suffisamment de fonds pour couvrir à la fois la transaction et la retenue.

#### **1.10 Les cartes prépayées MasterCard® CFMWS peuvent être utilisées pour des locations de voiture, des hôtels ou des réservations de voyage?**

Pas tous les commerçants acceptent les cartes prépayées MasterCard® mais pour ceux qui le font, la carte prépayée CFMWS MasterCard® peut être utilisée pour des locations de voiture, des hôtels ou des réservations de voyage. Lors de la réservation, le commerçant peut retenir des fonds jusqu'à 30 jours. Pendant cette période, vous ne serez pas en mesure d'utiliser les fonds en retenue jusqu'à ce qu'ils soient relâchés sur votre carte. Veuillez vous rassurer que vous connaissez le solde de la carte au préalable pour assurer qu'il y a suffisamment de fonds pour couvrir à la fois la transaction et la retenue.

#### **1.11 Paiements récurrents peuvent être effectués avec une carte prépayée CFMWS MasterCard®?**

Non, la carte prépayée CFMWS MasterCard® ne peut pas être utilisée pour effectuer des paiements récurrents.

#### **1.12 Comment puis-je retirer des fonds à partir d'un guichet automatique de billets en utilisant ma carte prépayée CFMWS MasterCard®?**

Vous pouvez utiliser votre carte prépayée CFMWS MasterCard® à tous les guichets automatiques qui affichent le symbole MasterCard®. Votre NIP sera nécessaire pour compléter la transaction. Veuillez choisir l'option "compte chèques" pour retirer des fonds ou pour obtenir le solde. Vous pouvez retirer des fonds jusqu'à concurrence du montant disponible sur votre carte moins les frais applicables.

#### **1.13 Y a-t-il une limite à la quantité d'argent que je peux retirer à un guichet automatique en utilisant ma carte prépayée CFMWS MasterCard®?**

Votre carte prépayée CFMWS MasterCard® a une limite de retrait GAB quotidienne de 1,000.00 \$. Veuillez noter que vous pouvez retirer des fonds jusqu'à concurrence du montant disponible sur votre carte moins les frais applicables.

## **2 Pour nous joindre, page FAQ:**

### **2.1 Comment puis-je joindre le service à la clientèle CFMWS?**

Pour le service à la clientèle, y compris les cartes perdues / volées, s'il vous plaît envoyer un courriel [bankcardmff@cfmws.com](mailto:bankcardmff@cfmws.com) pour l'assistance.

## **3 FAQ solde de carte:**

### **3.1 Comment puis-je vérifier le solde disponible sur ma carte prépayée CFMWS MasterCard®?**

Email [bankcardmff@cfmws.com](mailto:bankcardmff@cfmws.com).

## **4 Frais page FAQ:**

### **4.1 Quels sont les frais et les limites associés à ma carte prépayée CFMWS MasterCard®?**

Pour afficher une liste des frais applicables veuillez vous référer aux conditions générales à [cfmws.trucash.com](http://cfmws.trucash.com).