

Le 27 mars 2020

SERVICES FINANCIERS – COMPTES ÉTUDIANTS  
AVIS CONCERNANT LE MAINTIEN DES SERVICES IMPORTANTS

**REMBOURSEMENTS aux étudiants ayant payé en trop**

Certains étudiants peuvent avoir payés des montants supérieurs aux montants réellement facturés par l'Université. Pour récupérer les sommes versées en trop, nous vous invitons à suivre les procédures suivantes :

***Remboursements pour les étudiants Québécois et Canadiens***

Tous les formulaires reçus jusqu'au 13 mars 2020 sont présentement en traitement. Le délai habituel de 4 à 6 semaines à partir de la date de réception sera maintenu dans la majorité des cas.

Pour les nouvelles demandes, vous devez communiquer par courriel à l'adresse : [comptes.etudiants@uqam.ca](mailto:comptes.etudiants@uqam.ca). Il est important d'indiquer clairement **vos** **code permanent** et la raison de votre demande de remboursement.

***Remboursements pour les étudiants présentement à l'extérieur du Canada : virement bancaire international***

Tous les formulaires reçus jusqu'au 13 mars 2020 sont présentement en traitement. Le délai habituel de 4 à 6 semaines à partir de la date de réception sera maintenu dans la majorité des cas.

Pour les nouvelles demandes, vous devez communiquer par courriel à l'adresse : [comptes.etudiants@uqam.ca](mailto:comptes.etudiants@uqam.ca). Il est important d'indiquer clairement **vos** **code permanent** et la raison de votre demande de remboursement. L'UQAM remboursera le donneur d'ordre seulement, soit la personne qui a effectué le paiement, et ce, sans aucune exception.

**Vous devez joindre :**

- Le formulaire de remboursement par virement complété;
- Une copie de la preuve de paiement indiquant le titulaire du compte et le montant déboursé;
- Une copie de votre relevé d'identité bancaire;
- Si d'autres documents sont nécessaires, nous vous contacterons par courriel.

## AMENDEMENTS DE FEUILLETS FISCAUX

Si votre relevé fiscal devait être modifié, les demandes de feuillets fiscaux amendés seront traitées à **partir du 15 avril 2020**. Pour en faire la demande, vous devez communiquer par courriel à l'adresse : [comptes.etudiants@uqam.ca](mailto:comptes.etudiants@uqam.ca).

## DOCUMENTS OFFICIELS D'ESTIMATION DES FRAIS DE SCOLARITÉ POUR LE CERTIFICAT D'ACCEPTATION DU QUÉBEC (CAQ) ET LE PERMIS D'ÉTUDES

Vous devez faire une demande par courriel à : [comptes.etudiants@uqam.ca](mailto:comptes.etudiants@uqam.ca) en indiquant :

- Nom et prénom
- Code du programme pour lequel vous demandez le calcul des frais de scolarité
- Code permanent d'étudiant
- Statut d'étudiant : Québécois, Non-résident du Québec, Étranger, Français, etc.
- Nombre de crédits estimés par trimestre

Ces renseignements vous seront communiqués dans votre lettre d'admission.

## MODALITÉS DE PAIEMENT

Pour limiter les délais, nous recommandons fortement l'utilisation des paiements en ligne sur le site de votre institution financière.

### ***Paiements en provenance du Canada***

Tous les paiements effectués en ligne seront inscrits dans votre dossier étudiant dans un délai de 3 à 5 jours. Votre solde est disponible au <https://portailétudiant.uqam.ca/>, dans la section « **Facture courante et solde** ». Si le montant payé n'apparaît pas dans votre dossier, veuillez valider le code permanent saisi lors du paiement et nous informer s'il y a un changement à apporter.

### ***Paiements en provenance de l'étranger (extérieur du Canada) : Virement bancaire international***

Dans le contexte actuel, il pourrait y avoir un délai de quelques semaines pour la réception des fonds à votre dossier universitaire. De plus, veuillez prévoir un montant additionnel d'environ 15\$ pour couvrir les frais bancaires. Votre solde est disponible au <https://portailétudiant.uqam.ca/>, dans la section « **Facture courante et solde** ».

## COMMUNICATIONS ET QUESTIONS SUR VOTRE COMPTE ÉTUDIANT

Dans un souci de respecter les directives gouvernementales et de santé publique, nos services téléphoniques ainsi nos services individualisés au comptoir de l'UQAM sont malheureusement suspendus. Étant donné que la majorité des employés responsables des comptes étudiants sont présentement en télétravail et n'ont pas accès aux mêmes outils technologiques que lorsqu'ils

travaillent en présentiel, il est possible que les délais de réponses soient un peu plus longs qu'à l'habitude.

Ainsi, pour faciliter le traitement de vos demandes, nous vous encourageons à communiquer avec nous par courriel à : [comptes.etudiants@ugam.ca](mailto:comptes.etudiants@ugam.ca) en indiquant votre code permanent de l'UQAM. Les courriels seront traités dans un délai de 2 à 3 jours ouvrables.

Nous vous remercions de votre compréhension dans ce contexte hors du commun.