

# Étapes et conseils de configuration des services bancaires téléphoniques

**Des services bancaires simples et pratiques sont à votre disposition 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Avec les services bancaires téléphoniques, il est possible de :**

1. Consulter le solde de votre compte et l'historique de vos opérations
2. Payer les factures
3. Virer des fonds entre les comptes
4. Signaler la perte ou le vol de cartes de débit/crédit

**Lorsque vous utilisez les services bancaires téléphoniques, suivez ces cinq étapes faciles :**

- 1. Appelez-nous au 613 560-0100 (Ottawa), au 416 252-5621 (Toronto) ou au 1 877 560-0100 (sans frais) et appuyez sur 2.**
- 2. Sélectionnez la langue de votre choix.**
- 3. Composez votre numéro de sociétaire.**
- 4. Composez votre code d'accès téléphonique.** La première fois que vous appelez, il vous sera demandé de choisir un code d'accès téléphonique personnalisé entre 4 et 12 chiffres. Obtenez votre code temporaire en appelant le centre de Contact.
- 5. Écoutez et suivez ces instructions :**
  - APPUYEZ SUR 1** – Pour les demandes de renseignements sur les comptes
  - APPUYEZ SUR 2** – Pour effectuer des opérations financières
  - APPUYEZ SUR 3** – Pour modifier votre code d'accès téléphonique
  - APPUYEZ SUR 4** – Pour signaler la perte ou le vol d'une carte
  - APPUYEZ SUR 0** – Pour parler avec un représentant d'Alterna  
(REMARQUE : Si vous appelez après les heures d'ouverture normales du Centre de contact, vous serez invité à laisser un message. On vous rappellera le jour ouvrable suivant).
  - APPUYEZ SUR 8** – Pour répéter les options du menu
  - APPUYEZ SUR \*** – Pour mettre fin à votre appel

**Les services bancaires téléphoniques d'Alterna sont sûrs, sécurisés et faciles à utiliser. Nous voulons assurer votre protection. Au cas où vous ne pourriez pas vous rendre à la succursale, vous disposez des outils nécessaires pour continuer à effectuer des opérations bancaires à distance.**

Accédez à [alternaonlinedemos.ca/](http://alternaonlinedemos.ca/) pour apprendre à utiliser ce service.

**Si vous avez des questions, veuillez contacter notre Centre de contact au 1 877 560-0100.**