

# COERCIVE TIED SELLING

## 'COERCIVE TIED SELLING' IS NOT OUR STYLE.

This means that Alterna Bank will never place undue pressure on you or force you to take one product as a condition for getting another. In addition, Alterna Bank does not require a minimum deposit as a condition of a loan or mortgage.

Alterna is, however, able to do the following in order to support your banking needs:

- Offer a more favourable interest rate based on the level of business the client has with us.
- Offer a line of credit or a credit card with a loan or mortgage. However, the client can refuse the offer and would still be granted the loan or mortgage.
- Offer life insurance or other credit insurance with a mortgage or loan. This is a specific exception within the Bank Act as there is a genuine purpose for offering the life insurance.
- Take appropriate security on a loan.

*If you feel you have experienced coercive tied selling at Alterna Bank, please let us know. You may follow our complaint resolution process, which is available in our branches or on our website at [alterna.ca](http://alterna.ca).*

## CONTACT US

---

**ALTERNA SAVINGS** 1.877.560.0100 [alterna.ca](http://alterna.ca)

---

**ALTERNA BANK** 1.866.560.0120 [alternabank.ca](http://alternabank.ca)

---

Alterna refers to Alterna Savings and Credit Union Limited ("Alterna Savings") and its wholly owned subsidiary CS Alterna Bank ("Alterna Bank"). Together, Alterna Savings and Alterna Bank form the *Alterna Financial Group*.



AB1603B (FEB 2018)

# LA VENTE LIÉE AVEC COERCITION

**LA VENTE LIÉE AVEC COERCITION, CE N'EST PAS DU TOUT NOTRE STYLE.** La Banque Alterna n'exerce aucune pression indue sur le consommateur et ne l'oblige jamais à acheter un produit ou un service comme condition d'obtention d'un autre produit ou service. D'autre part, la Banque Alterna n'exige pas un dépôt minimum comme condition d'obtention d'un prêt personnel ou hypothécaire.

Par contre, la Banque Alterna est autorisée à faire ce qui suit pour répondre à vos besoins en matière de services bancaires :

- offrir un taux d'intérêt plus favorable à un client selon le volume d'affaires que celui-ci fait avec la banque.
- assortir une marge de crédit ou une carte de crédit à un prêt personnel ou hypothécaire. Cependant, le client peut refuser ces produits et obtenir tout de même le prêt personnel ou hypothécaire.
- offrir une police d'assurance-vie ou une autre assurance-crédit conjointement avec un prêt personnel ou hypothécaire. La *Loi sur les banques* prévoit explicitement une exception dans ce cas, l'assurance-vie répondant alors à un besoin réel.
- assortir un prêt d'une garantie.

*Si vous estimez que la Banque Alterna a eu recours à la vente liée avec coercition à votre égard, nous vous prions de nous en aviser. Notre processus de règlement des plaintes est disponible en est aussi affichée sur notre site web à [alterna.ca](http://alterna.ca).*

## NOUS JOINDRE

**CAISSE ALTERNA** 1 877 560-0100 [alterna.ca](http://alterna.ca)

**BANQUE ALTERNA** 1 866 560-0120 [banquealterna.ca](http://banquealterna.ca)

Alterna fait référence à Alterna Savings and Credit Union Limited (« Caisse Alterna ») et sa filiale à 100 %, la Banque CS Alterna (« Banque Alterna »). Ensemble, la Caisse Alterna et la Banque Alterna forment le *Groupe financier Alterna*.



AB1603B (FEB 2018)