



PROCESSUS DE RÉTROACTION

Si vous désirez faire des observations sur nos produits, nos services ou notre accessibilité, veuillez communiquer avec un représentant à votre succursale ou au Centre de contact Alterna en composant l'un de nos numéros de téléphone, ou encore consultez notre page sur l'accessibilité à alterna.ca.



VOUS POUVEZ ÉGALEMENT NOUS ÉCRIRE À L'ADRESSE SUIVANTE :

AGENT DE RÉOLUTION DE PROBLÈMES
319, avenue McRae, 1^{er} étage
Ottawa (Ontario) K1Z 0B9

Les plaintes seront traitées selon la procédure habituelle concernant le règlement des plaintes en vigueur à Alterna.

MODIFICATIONS À CETTE POLITIQUE OU À D'AUTRES POLITIQUES

Toute politique en vigueur chez Alterna doit respecter et favoriser la dignité et l'autonomie des personnes handicapées; sinon la politique en question sera modifiée ou supprimée.

NOUS SOMMES FIERS D'OFFRIR DES SERVICES BANCAIRES COOPÉRATIFS

Chez Alterna, les services bancaires coopératifs vous proposent tout ce dont vous avez besoin pour gérer et atteindre vos objectifs financiers. Nos bénéfices jouent un rôle plus noble, car ils vous sont retournés sous forme de taux avantageux et de meilleurs services, et sont investis dans les communautés où vous vivez et travaillez.

NOUS NOUS SOUCIONS DE NOTRE COMMUNAUTÉ

Chez Alterna, environ 85 cents de chaque dollar sont réinvestis dans nos communautés locales par l'intermédiaire de prêts, de partenariats avec des organismes sans but lucratif, de subventions et de parrainage d'événements communautaires. Nous investissons dans le développement économique de nos communautés grâce à notre programme de microfinance et à notre compte pour organismes communautaires unique en son genre. En tant que membre du Programme des entreprises généreuses Imagine Canada, la Caisse Alterna est fière de contribuer 1 % de ses bénéfices avant impôts aux communautés qu'elle sert.

VOS BESOINS SONT NOTRE PRIORITÉ

Nous pensons que les bénéfices doivent profiter aux personnes que nous servons. En d'autres termes, les services bancaires coopératifs chez Alterna vous donnent la priorité!

POURQUOI? PARCE QUE, COMME VOUS, NOUS VIVONS ET TRAVAILLONS ICI-MÊME

Nous sommes vos voisins. Que vous ayez peu ou beaucoup d'argent, nous pouvons toujours vous aider à trouver une façon plus intelligente de faire fructifier votre argent.

NOUS JOINDRE

APPELEZ	1 866 560-0120
CONSULTEZ	alterna.ca banquealterna.ca
CAISSE ALTERNA	contact@alterna.ca
BANQUE ALTERNA	nousjoindre@alterna.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*.

AS1623F (DEC 2015)

NOTRE ENGAGEMENT EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ



NOTRE ENGAGEMENT EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ

ALTERNA EST DÉTERMINÉE À ASSURER L'EXCELLENCE DU SERVICE OFFERT À SES SOCIÉTAIRES ET À SES CLIENTS, Y COMPRIS AUX PERSONNES HANDICAPÉES.



SI VOUS AVEZ UN HANDICAP, VOUS POURREZ AVOIR CERTAINES EXIGENCES POUR FAIRE AFFAIRE AVEC NOUS. VOICI QUELQUES-UNES DES MESURES QUE NOUS AVONS ADOPTÉES POUR RÉPONDRE À VOS BESOINS.

AIDES FONCTIONNELLES

Nous veillerons à ce que notre personnel soit formé adéquatement et qu'il connaisse les divers appareils et accessoires fonctionnels que des clients handicapés pourraient utiliser pour accéder à nos produits et services.

COMMUNICATION

Nous communiquerons avec vous de façon à tenir compte de votre handicap. Si vous avez des exigences spéciales, veuillez nous en parler afin que nous puissions prendre les dispositions nécessaires pour répondre à vos besoins particuliers lors de votre prochaine visite.

ANIMAUX D'ASSISTANCE

Les animaux d'assistance sont les bienvenus dans nos aires accessibles au public.

PERSONNES DE CONFIANCE

Les personnes de confiance peuvent vous accompagner sans frais. Veuillez noter que nous pourrions exiger que ces personnes signent une entente de confidentialité afin de protéger vos renseignements.

AVIS D'INTERRUPTION TEMPORAIRE

En cas d'interruption de service prévue ou inattendue, nous vous en tiendrons au courant rapidement en affichant un avis bien en vue à l'endroit où l'interruption est survenue, ainsi que sur notre site Internet et (ou) notre système téléphonique automatisé.

Cet avis indiquera le motif de l'interruption de service, sa durée éventuelle et les autres installations ou services offerts en attendant, s'il y en a.

FORMATION DU PERSONNEL

Alterna offrira une formation à ses employés dans les six mois suivant la date de leur entrée en fonction. La formation sera renouvelée annuellement pour les employés de première ligne, ainsi que pour ceux qui sont chargés d'élaborer les politiques et marches à suivre. Les consultants, les agents et les autres tierces parties engagées par Alterna devront suivre une formation selon les besoins, en fonction de leur champ d'activité.

NOTRE FORMATION EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ COMPRENDRA :

- Une vue d'ensemble des objets de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et des exigences relatives aux *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle*
- Le plan qu'Alterna a mis en place concernant les *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle*
- La façon d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant divers types d'handicaps
- La façon d'interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil ou accessoire fonctionnel ou qui ont besoin d'un animal d'assistance ou d'une personne de confiance
- Les mesures à prendre si une personne ayant un type particulier d'handicap a de la difficulté à avoir accès aux produits ou services d'Alterna

Une formation sera également fournie lorsque des modifications seront apportées à notre plan.