

Sincerest Apologies

Dear Member,

On Sunday morning, September 08, 2019 our payment services provider (Everlink) responsible for debit cards, ATM and point of sale transactions experienced a major power outage at their data centre. We understand that for much of the day you could not use your Alterna debit card. I apologize for the inconvenience you experienced.

The Everlink power outage impacted financial institutions across Canada. We are working closely with them to understand how an interruption like this could occur, and due to the severity of this event, we are ensuring additional controls are in place to improve the stability and reliability of our debit card services. Again, we are very sorry for the inconvenience and the impact this outage had on you.

Please note, this event was not a threat to your personal information. There was no data breach and your information is secure.

If you have any additional questions or concerns, please send them to CEO_President@alterna.ca and I will personally respond to you.



Rob Paterson

Je vous présente mes excuses les plus sincères.

Cher sociétaire/client,

Dimanche matin, le 8 septembre 2019, notre fournisseur de services de paiement (Everlink) responsable des cartes de débit et des transactions aux guichets automatiques et aux points de vente a subi une panne de courant majeure dans son centre de données. Nous comprenons que pendant la majeure partie de la journée, vous ne pouviez pas utiliser votre carte de débit Alterna pour les transactions aux guichets automatiques et aux points de vente. Je m'excuse pour le désagrément que vous avez subi.

La panne de courant chez Everlink a eu des répercussions sur les institutions financières partout au Canada. Nous travaillons en étroite collaboration avec la société pour comprendre comment une telle interruption a pu se produire et, en raison de la gravité de cet incident, nous nous assurons que des contrôles supplémentaires sont en place pour améliorer la stabilité et la fiabilité de nos services de cartes de débit. Encore une fois, nous sommes désolés des inconvénients et de l'effet que cette panne a eu sur vous.

Veillez noter que cet incident n'a posé aucune une menace pour vos renseignements personnels. Il n'y a pas eu d'atteinte à la protection des données et vos renseignements personnels sont protégés.

Si vous avez d'autres questions ou préoccupations, veuillez les envoyer à CEO_President@alterna.ca et je vous répondrai personnellement.



Rob Paterson
Président et chef de la direction