

*Alterna:
Idées nouvelles.
Actions locales.*

Questions? Contactez-nous :

Caisse Alterna	Sans frais	1.877.560.0100
	Ottawa	613.560.0100
	Toronto	416.252.5621

Banque Alterna	Sans frais	1.866.560.0120
	Gatineau	819.595.6980
	Ottawa	613.560.0120

Site Web alterna.ca

Courriel vousavezparle@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*.

AS1621F

**Vous
avez parlé**

**Nous vous
avons écoutés
et voici que les
services bancaires
téléphoniques
changent.**

FAITES LE 0 – pour joindre un représentant Alterna

(À NOTER : si vous appelez lorsque le Centre de contact Alterna est fermé, on vous demandera de laisser un message et on vous rappellera le prochain jour ouvrable)

FAITES LE 8 – pour entendre les options de nouveau

TOUCHE * – pour mettre fin à votre appel

Après avoir fait votre choix, on vous demandera d'entrer votre numéro de folio Alterna (comme d'habitude) et votre code d'accès téléphonique (votre NIP).



Les nouveaux services bancaires téléphoniques

Lorsque vous appellerez, vous entendrez une nouvelle voix et de nouveaux menus d'options pour vos opérations bancaires. Nous avons préparé cet aide-mémoire pour vous guider à travers le nouveau système.

De nouvelles fonctions ont été ajoutées, telles que les paiements de factures périodiques et les virements périodiques entre les comptes, et la sécurité a été renforcée.

Ce qui ne change pas :

- Le numéro d'accès aux services bancaires téléphoniques (voyez nos coordonnées sur la page arrière de cette brochure)
- Votre NIP ou code d'accès téléphonique (transféré pour votre commodité)
- La liste de vos fournisseurs pour les paiements*
- Le personnel amical et bien renseigné du Centre de contact Alterna, dévoué à votre service

* Certaines sociétés ne participent pas à notre nouveau service. Si un fournisseur est absent de votre liste, veuillez communiquer avec nous pour savoir s'il est possible de l'ajouter.

La façon de nous joindre ne changera pas...

cependant les menus d'options sont modifiés. Gardez ce **Guide de référence rapide** près du téléphone et portez la carte-portefeuille sur vous afin d'effectuer les opérations bancaires rapidement et aisément, où que vous soyez.

Guide de référence rapide

Après avoir rejoint le système de réception automatique, choisissez les services bancaires téléphoniques, puis :

FAITES LE 1 – pour des renseignements sur votre compte

FAITES LE 2 – pour effectuer une opération bancaire

FAITES LE 3 – pour changer votre code d'accès téléphonique

FAITES LE 4 – pour signaler la perte ou le vol d'une carte

FAITES LE 0 – pour joindre un représentant Alterna (*À NOTER : si vous appelez lorsque le Centre de contact Alterna est fermé, on vous demandera de laisser un message et on vous rappellera le prochain jour ouvrable*)

FAITES LE 8 – pour entendre les options de nouveau

TOUCHE * – pour mettre fin à votre appel

Après avoir fait votre choix, on vous demandera d'entrer votre numéro de folio Alterna (comme d'habitude) et votre code d'accès téléphonique (votre NIP).

Suivez ensuite les directives enregistrées pour effectuer vos opérations bancaires.

Carte-portefeuille à détacher

Guide de référence rapide des nouveaux services bancaires téléphoniques Alterna

Après avoir rejoint le système de réception automatique, choisissez les services bancaires téléphoniques, puis :

FAITES LE 1 – pour des renseignements sur votre compte

FAITES LE 2 – pour effectuer une opération

FAITES LE 3 – pour changer votre code d'accès téléphonique

FAITES LE 4 – pour signaler la perte ou le vol d'une carte