



## ÉTAPES À SUIVRE POUR UNE RÉOLUTION RAPIDE:

### 1. COMMUNIQUEZ AVEC NOUS

Nous sommes toujours à votre service. Veuillez d'abord entrer en contact avec votre succursale ou le Centre de contact, et nos employés feront de leur mieux pour résoudre votre problème à votre entière satisfaction.

### 2. CONTACTEZ NOTRE CENTRE DE SOLUTIONS

Si les employés de la succursale ou du Centre de contact ne sont pas en mesure de résoudre votre plainte à votre entière satisfaction, veuillez contacter le Centre de solutions pour lancer une enquête plus approfondie.

**TÉLÉPHONE:** 1.877.560.0100  
**TÉLÉCOPIEUR:** 1.866.560.0177  
**C.É.:** solutions.centre@alterna.ca  
**POSTE:** Agent de résolution des problèmes Alterna  
319, avenue McRae, 1<sup>er</sup> étage,  
Ottawa (Ontario) K1Z 0B9

### 3. CONTACTEZ LE CHEF DE LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Si vous avez franchi les deux premières étapes et que vous estimez que des mesures supplémentaires doivent être prises, Alterna vous propose un recours supplémentaire pour corriger le problème non résolu. Le médiateur d'Alterna peut réexaminer le dossier et vous proposer une solution juste et équitable. Si, après avoir épuisé toutes les étapes, le problème reste en suspens, vous pouvez communiquer avec le chef de la protection des renseignements personnels d'Alterna par écrit.

**C.É.:** Alterna:  
chiefprivacyofficer@alterna.ca  
Banque Alterna:  
CEO\_president@alterna.ca

**POSTE:** Chef de la protection des renseignements personnels ou président et chef de la direction d'Alterna 319, avenue McRae, 1<sup>er</sup> étage  
Ottawa (Ontario) K1Z 0B9

### 4. CONTACTEZ LE COMMISSARIAT À LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE DU CANADA

Vous pouvez entrer en contact avec le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada, Direction des enquêtes et des demandes de renseignements, à tout moment. Le Commissariat exige que toutes les plaintes soient formulées par écrit et envoyées par la poste à l'adresse suivante :

112, rue Kent Ottawa (Ottawa) K1A 1H3

#### POUR EN SAVOIR PLUS :

**TÉLÉPHONE:** 1.800.282.1376  
**TÉLÉCOPIEUR:** 613.947.6850

### NOUS SOMMES FIERS D'OFFRIR DES SERVICES BANCAIRES COOPÉRATIFS

Chez Alterna, nous vous proposons des services bancaires coopératifs qui vous permettent de gérer et d'atteindre vos objectifs financiers. Nos bénéficiaires jouent un rôle plus noble, car ils vous sont retournés sous forme de taux avantageux et de meilleurs services, et sont investis dans les localités où vous vivez et travaillez.

### NOUS NOUS SOUÇIONS DE NOS LOCALITÉS

Chez Alterna, environ 85 cents de chaque dollar sont réinvestis dans nos localités 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 collectivités grâce à notre programme de microfinancement 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 localités qu'elle sert.

### VOS BESOINS SONT NOTRE PRIORITÉ

Nous pensons que nos bénéficiaires doivent être mis au profit des personnes que nous servons. En d'autres termes, les services bancaires coopératifs d'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

**TÉLÉPHONE :** 1.877.560.0100

**SITE WEB :** alterna.ca | banquealterna.ca

**CAISSE ALTERNA :** getintouch@alterna.ca

**BANQUE ALTERNA :** contactus@alterna.ca

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



# NOTRE ENGAGEMENT ENVERS LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

alterna  
savings

# RÉSOLUTION DES PLAINTES EN MATIÈRE DE PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

SI VOUS AVEZ UNE  
PRÉOCCUPATION, UNE PLAINTES OU  
UNE SUGGESTION CONCERNANT  
LA VIE PRIVÉE, CELLE-CI SERA TRÈS  
PROBABLEMENT PRISE EN CHARGE  
PAR VOTRE SUCCURSALE OU LE  
CENTRE DE CONTACT. NOUS  
DEVONS PARFOIS MENER UNE  
ENQUÊTE PLUS APPROFONDIE  
POUR NOUS ASSURER QUE LE  
PROBLÈME A ÉTÉ RÉGLÉ À VOTRE  
ENTIÈRE SATISFACTION.

# NOTRE ENGAGEMENT ENVERS VOUS



DANS CE MONDE DE COMMUNICATION ÉLECTRONIQUE ET DE RYTHME EFFRÉNÉ, ALTERNA PREND LE TEMPS D'ASSURER LA PROTECTION DE VOTRE VIE PRIVÉE, ET NOUS PRENONS CETTE RESPONSABILITÉ TRÈS AU SÉRIEUX. NOUS PROTÉGEONS LA CONFIDENTIALITÉ ET LA SÉCURITÉ DE VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET VOUS TENONS INFORMÉS DE NOS POLITIQUES ET PROCÉDURES EN MATIÈRE DE PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE.

## EN MATIÈRE DE VIE PRIVÉE, VOUS POUVEZ EN ÊTRE CERTAIN QUE:

- Nous respecterons vos choix en matière de protection de la vie privée
- Nous utiliserons vos renseignements personnels conformément aux lois en vigueur
- Nous vous indiquerons clairement comment nous utiliserons et protégerons vos renseignements

## NOUS ENGAGEONS À NE PAS:

- Recueillir, utiliser ou communiquer vos renseignements personnels sans votre consentement, sauf si la loi l'exige
- Vendre vos renseignements personnels à des tiers

## VOS RESPONSABILITÉS EN MATIÈRE DE VIE PRIVÉE

Nous vous donnons accès à certains systèmes afin que vous puissiez facilement exécuter vos opérations bancaires. Cet accès se fait au moyen d'un numéro d'identification personnel (NIP) pour les guichets automatiques et un code d'accès personnel (CAP) pour les services bancaires en ligne et téléphoniques.

Ces numéros et codes ne sont pas visibles pour Alterna. Il vous incombe de les protéger et d'en empêcher l'usage abusif. Il est important de protéger la confidentialité de vos renseignements personnels et bancaires, qu'il s'agisse de relevés de compte ou de cartes de crédit, de chèques non libellés ou de NIP/CAP et mots de passe. Notez aussi que les courriels envoyés sur Internet ne sont généralement pas encodés. Nous vous encourageons à ne pas envoyer de renseignements confidentiels par courriel non encodé, ni à nous ni à quiconque d'autre.

Enfin, l'hameçonnage est une pratique où des fraudeurs envoient des messages électroniques qui semblent provenir d'entreprises légitimes, afin d'obtenir des renseignements sensibles sur vos comptes. Nous tenons à vous informer que si nous devons vous contacter pour une question de sécurité ou des renseignements sensibles, nous ne le ferons jamais par courriel. Si vous recevez une telle communication, avisez-en Alterna directement.

## LES PRINCIPES DE PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE QUI NOUS GUIDENT

Alterna suit les dix principes énoncés dans la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques pour protéger votre vie privée.

**1. RESPONSABILITÉ:** Alterna est entièrement responsable du maintien et de la protection de tout renseignement reçu de ses sociétaires ou clients. À cette fin, nous avons désigné un chef de la protection des renseignements personnels qui est chargé de veiller à ce qu'Alterna respecte les dix principes de protection de la vie privée.

VOUS POUVEZ CONTACTER LE CHEF DE LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS PAR ÉCRIT À L'ADRESSE SUIVANTE :

CAISSE ALTERNA/BANQUE ALTERNA  
Chef de la conformité  
319, avenue McRae  
Ottawa (Ontario) K1Z 0B9

Pour un exemplaire de la politique de confidentialité de la Caisse Alterna et de la Banque Alterna, envoyez une demande à l'adresse ci-dessus.

**2. DÉTERMINATION DES FINS DE COLLECTE DES RENSEIGNEMENTS:** Alterna informe clairement ses sociétaires des fins de collecte de leurs renseignements personnels. En général, nous recueillons les renseignements personnels pour mieux répondre à vos besoins financiers – vous fournir des produits et services personnalisés ou, par exemple, vous transmettre des informations sur nos offres, nos concours ou nos événements communautaires. Nous pouvons également utiliser vos renseignements pour déterminer votre admissibilité aux produits, garantir des normes de service élevées, répondre aux exigences réglementaires ou confirmer votre identité.

Nous recueillons vos renseignements personnels directement de vous et en vertu des contrats pour produits et services que vous avez conclus avec nous. Nous pouvons aussi recueillir vos renseignements avec votre autorisation auprès des bureaux d'évaluation du crédit, d'autres institutions financières et d'autres parties.

**3. CONSENTEMENT:** Alterna ne recueillera, n'utilisera ni ne communiquera vos renseignements personnels qu'en toute connaissance de cause et qu'avec votre consentement, ou dans la mesure permise par la loi. Le consentement peut être donné verbalement, par écrit ou par voie électronique.

**4. LIMITATION DE LA COLLECTE:** Alterna limitera la collecte des renseignements personnels aux détails nécessaires aux fins indiquées. Nos formulaires de demande standardisés garantissent que seuls les renseignements nécessaires sont recueillis.

**5. LIMITATION DE L'UTILISATION, DE LA COMMUNICATION ET DE LA CONSERVATION:** Alterna limitera la collecte des renseignements personnels aux fins qui vous auront été indiquées. Nous ne vendons pas de listes de diffusion à des tiers. Nous vous offrons la possibilité d'obtenir des produits et services de nos partenaires commerciaux, comme des cartes de crédit. Vous pouvez choisir de ne pas participer à ces activités, comme indiqué dans l'encadré intitulé « Vos choix... ».

**6. EXACTITUDE:** Nous ne ménagerons aucun effort raisonnable pour nous assurer que vos renseignements sont exacts, complets et à jour. Il vous incombe d'informer Alterna rapidement de tout changement à vos renseignements personnels. Si vous souhaitez mettre à jour vos renseignements, rendez-vous dans une succursale d'Alterna près de chez vous ou appelez-nous.

**7. MESURES DE SÉCURITÉ:** Nous protégerons vos informations par des mesures de sécurité convenables. Tous nos employés ont signé un accord de confidentialité et nos systèmes et procédures sont conçus pour prévenir la perte, l'utilisation abusive, l'accès non autorisé, la communication, l'altération ou la destruction de vos renseignements.

**8. TRANSPARENCE:** Nous mettrons à votre disposition des informations spécifiques et compréhensibles concernant nos politiques et nos pratiques en matière de protection des renseignements personnels. Si vous avez des préoccupations, contactez-nous immédiatement ou rendez-vous dans votre succursale. Nous serons heureux de vous expliquer nos politiques plus en détail.

## 9. ACCÈS AUX RENSEIGNEMENTS PERSONNELS:

À tout moment, vous pouvez nous indiquer vos souhaits en matière de confidentialité et demander à être informé de l'existence, de l'utilisation et de la communication de vos renseignements personnels, ainsi que des politiques et pratiques d'Alterna. Sous réserve de toute interdiction ou exemption prévue par la loi, vous aurez accès à ces renseignements. Veuillez soumettre votre demande par écrit au chef de la protection des renseignements personnels et inclure autant d'informations spécifiques que possible.

## 10. POSSIBILITÉ DE PORTER PLAINTE À L'ÉGARD DU NON-RESPECT DES PRINCIPES:

Si vous avez des préoccupations, des plaintes ou des suggestions concernant nos principes de protection de la vie privée ou notre respect de ces principes, suivez notre processus de résolution des problèmes.

## VOS CHOIX EN MATIÈRE DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS



Si vous préférez ne pas recevoir d'informations promotionnelles d'Alterna, communiquez avec nous ou passez dans une succursale d'Alterna. Vous pouvez aussi télécharger un formulaire de désinscription à alterna.ca et nous le transmettre par télécopieur.

Si vous choisissez de vous désinscrire, vous continuerez à recevoir des informations réglementaires et commerciales (p. ex., des reçus fiscaux et des avis d'assemblée générale annuelle). Vous ne recevrez pas de matériel promotionnel (p. ex., des encarts de relevés, des publipostages et des dépliants).

Si vous souhaitez continuer à recevoir des informations sur nos produits, ne faites rien. Nous continuerons à utiliser vos renseignements personnels pour vous proposer des produits et services qui, selon nous, pourraient vous être utiles.