



---

# COMMENT NOUS RÉPONDONS À VOS PRÉOCCUPATIONS

---

## NOUS JOINDRE

---

**TÉLÉPHONE** 1.877.560.0100

---

**SITE WEB** [alterna.ca](http://alterna.ca)

---

**C.É.** [getintouch@alterna.ca](mailto:getintouch@alterna.ca)

---

SI VOUS EXPRIMEZ DES INQUIÉTUDES AU SUJET DE VOTRE EXPÉRIENCE CHEZ ALTERNA, IL EST FORT PROBABLE QU'ELLES SERONT PRISES EN CHARGE PAR VOTRE SUCCURSALE OU NOTRE CENTRE DE CONTACT. NOUS DEVRONS PARFOIS MENER UNE ENQUÊTE PLUS APPROFONDIE POUR NOUS ASSURER QUE LE PROBLÈME A ÉTÉ RÉGLÉ À VOTRE ENTIÈRE SATISFACTION.



## ÉTAPES À SUIVRE POUR UNE RÉSOLUTION 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 le personnel de la succursale ou du Centre de contact est incapable de résoudre le problème, communiquez avec le Centre de solutions.

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



### 3. CONTACTEZ LE MÉDIATEUR OU LE PRÉSIDENT ET CHEF DE LA DIRECTION D'ALTERNA

Si vous avez franchi les deux premières étapes et que vous estimez que des mesures supplémentaires doivent être prises, vous pouvez contacter soit le médiateur, soit le président et chef de la direction d'Alterna.

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

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

### 4. OPTIONS SUPPLÉMENTAIRES

Les sociétaires de la caisse alterna peuvent également contacter l'autorité ontarienne de réglementation des services financière.

**TÉL.** 1.800.668.0128 ou 416.250.7250  
**TÉLÉC.** 416.590.7070  
**POSTE** Autorité ontarienne de réglementation des services financiers, Division de la délivrance des permis et de la surveillance des pratiques de l'industrie - Plaintes portant sur les caisses populaires et credit unions  
5160, rue Yonge, C.P. 85 North York  
(Ontario) M2N 6L9