

Assistance aux aînés avec les services bancaires en ligne et numériques



Nous vous sommes reconnaissants de votre association de longue date à Alterna et nous faisons un point d'honneur de vous offrir la meilleure expérience de sociétaire. Si vous ne pouvez pas vous rendre dans votre succursale la plus proche, vous avez d'autres options à votre disposition, comme appeler notre centre de contact ou utiliser l'un de nos services bancaires numériques.



Centre de contact

Notre centre de contact répond à vos appels, sept jours sur sept, au [1 877 560-0100](tel:18775600100). Lorsque vous appelez, nous vérifions votre identité en vous posant quelques questions de sécurité pour nous assurer que vous êtes la personne que vous clamez être. Vous pouvez même choisir un mot de passe oral, ce qui vous permet de contourner certaines questions après la première vérification de votre identité. Votre tranquillité d'esprit est au cœur de tout ce que nous faisons.

Alterna prend au sérieux la vie privée et la sécurité de ses sociétaires. Une fois votre identité confirmée, nous nous ferons un plaisir de répondre à vos besoins en services bancaires, y compris de vous aider à régler vos factures.



Services bancaires numériques

Nous avons simplifié nos plateformes bancaires en ligne et numériques, en les rendant accessibles sur tous vos appareils (ordinateur, tablette et téléphone cellulaire).

Nous sommes conscients qu'il peut vous être difficile d'emblée de vous retrouver dans les services bancaires en ligne, mais nous sommes là pour vous prodiguer l'aide et les conseils dont vous avez besoin pour vous permettre d'adopter nos services en ligne en toute confiance. Nous avons dressé une liste de conseils et d'outils pour vous aider dans votre parcours.

Il est important de vous rappeler que les progrès s'accompagnent souvent de moments d'hésitation. Si vous rencontrez des difficultés chemin faisant, rassurez-vous que vous disposez de l'assistance nécessaire sur notre site Web, sous notre Centre d'assistance pour aînés (<https://www.alterna.ca/fr/particuliers/centre-de-ressources/centre-d-assistance-pour-aines>). Et notre centre de contact est une plaque tournante d'informations accessibles jour et nuit, au 1 877 560-0100.

Au verso de ce document, vous trouverez tous les conseils et outils que nous avons conçus pour vous aider à vous retrouver dans nos services bancaires numériques.

CONSEILS ET OUTILS POUR LES AÎNÉS

Configurez le dépôt automatique de vos chèques reçus par la poste :



Savez-vous que vous pouvez configurer facilement le dépôt automatique de bon nombre des chèques que vous recevez par la poste, y compris ceux envoyés par le gouvernement? En paramétrant votre profil bancaire, vous profiterez de nombreux avantages, dont la sécurité accrue en réduisant au minimum le risque de vol et de fraude et en sachant que votre argent sera déposé sur votre compte à une date précise, sans retard de la poste ni besoin de vous rendre physiquement dans une succursale pour y déposer un chèque.

Inscrivez-vous pour payer vos factures en ligne :



Simplifiez vos paiements en les connectant directement à votre compte bancaire. Qu'il s'agisse de paiements ponctuels, récurrents ou postdatés, vous pouvez facilement les paramétrer en ligne.

Comment ajouter un bénéficiaire

Setting Up a Payee (e.g. – hydro company, credit card company, telephone company, property taxes)

1. Connectez-vous à **votre compte bancaire en ligne** en vous rendant sur alterna.ca et en cliquant sur le bouton Connexion dans le coin supérieur droit.
2. Sélectionnez **Paiements et virements** dans la barre supérieure et choisissez **Gérer les bénéficiaires** dans le menu déroulant.
3. À partir de la page **Rechercher par bénéficiaire** , vous pouvez effectuer une **recherche par catégorie** , comme les services publics, et trouver la société que vous souhaitez ajouter.
4. Une fois que vous avez trouvé **l'organisation à laquelle le paiement sera fait, sélectionnez-la** .
5. À la page **Ajouter un bénéficiaire** , ajoutez **votre numéro de compte – c.-à-d. votre numéro de compte auprès de l'entreprise, pas votre numéro de sociétaire** , puis si vous le souhaitez, ajoutez une description.
6. Ensuite, confirmez tous **les renseignements** saisis et voilà, vous pouvez maintenant payer en ligne les factures envoyées par cette entreprise.

Vous pouvez accéder à nos guides bancaires numériques à l'adresse suivante :

<https://www.alterna.ca/fr/particuliers/centre-de-ressources/guides-bancaires-numeriques>

* Vous pouvez utiliser tous les guichets automatiques du réseau THE EXCHANGE au Canada et du réseau Allpoint aux États-Unis. L'utilisation d'autres guichets automatiques peut entraîner des frais de service. Alterna Savings and Credit Union Limited exerce ses activités sous le nom de Caisse Alterna. La Caisse Alterna est une coopérative de crédit exerçant ses activités en Ontario. Pour en savoir plus sur l'assurance-dépôts, veuillez demander un dépliant à votre caisse ou visiter le site Web de l'ARSF, au www.frsao.ca/fr.



Comment payer une facture en ligne

1. Connectez-vous à **votre compte bancaire en ligne** en visitant alterna.ca et en cliquant sur le bouton Connexion dans le coin supérieur droit.
2. Choisissez **Paiements et virements** dans le coin supérieur droit.
3. Sous **Paiements et virements** , cliquez sur **Payer des factures** pour être dirigé vers la page **Payer des factures** .
4. Sélectionnez **la facture** que vous voulez payer.
5. Saisissez et **confirmez le nom du bénéficiaire et le montant** .



Avez-vous besoin d'une carte de débit?

Il n'a jamais été aussi facile d'accéder à son argent qu'avec la carte de débit. Vous pouvez retirer de l'argent de pratiquement n'importe quel guichet automatique* et d'imputer vos achats directement à votre compte.

Vous n'avez pas encore de carte de débit? Communiquez avec votre succursale la plus proche ou appelez notre centre de contact au **1 877 560-0100** pour en recevoir une par la poste.