



---

# COMMENT NOUS RÉPONDONS À VOS PRÉOCCUPATIONS

---

## NOUS JOINDRE

---

<b>Téléphone</b>	1 877 560-0100 , 613 560-0100 ou 416 252-5621
------------------	--

---

<b>Télécopieur</b>	1 866 560-0177
--------------------	----------------

---

<b>Courriel</b>	getintouch@alterna.ca
-----------------	-----------------------

---

<b>Poste</b>	319 avenue McRae, 1er étage, Ottawa, (Ontario) K1Z 0B9
--------------	---

---

<b>Site web</b>	alterna.ca
-----------------	------------

---

Alterna Savings and Credit Union Limited fait affaire sous le nom de Caisse Alterna. La Caisse Alterna est une caisse 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.fsrao.ca/fr](http://www.fsrao.ca/fr).

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 RÉOLUTION RAPIDE:

### 1. COMMUNIQUEZ AVEC NOUS

Nous sommes à votre disposition. Communiquez d'abord avec votre succursale ou notre Centre de contact et notre personnel fera son possible pour résoudre le problème à votre entière satisfaction.

**Téléphone:** 1 877 560-0100, 613 560-0100 or 416 252-5621

**Télécopieur:** 1 866 560-0177

### 2. CONTACTEZ NOTRE CENTRE DE RÉOLUTION DES PROBLÈMES

Si le personnel de la succursale ou du Centre de contact ne peut régler votre plainte à votre satisfaction, veuillez contacter le Centre de résolution de problèmes pour une enquête plus approfondie.

**Téléphone:** 1 877 560-0100, 613 560-0100 ou 416 252-5621 (option 1); poste 6344

**Télécopieur:** 1 866 560-0177

**Courriel:** [resolution.centre@alterna.ca](mailto:resolution.centre@alterna.ca)

**Poste:** Agent de résolution des problèmes d'Alterna 319, avenue McRae, 1er étage, Ottawa (Ontario) K1Z 0B9



### 3. CONTACTEZ NOTRE AGENT DE RÉOLUTION DES PROBLÈMES

Si vous avez franchi les deux premières étapes et que vous estimez que des mesures supplémentaires doivent être prises, vous pouvez contacter notre agent de résolution des problèmes

**Courriel:** [chiefresolutionofficer@alterna.ca](mailto:chiefresolutionofficer@alterna.ca)

**Poste:** Agent de résolution des problèmes  
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, à tout moment.

**Téléphone:** 1 800 668-0128 ou 416 250-7250  
TTY: 1 800 387-0584

**Télécopieur:** 416 590-8480

**Courriel:** [contactcentre@fsrao.ca](mailto:contactcentre@fsrao.ca)

**Poste:** Autorité ontarienne de réglementation des services financiers, Direction des plaintes et de l'évaluation des risques, 25, avenue Sheppard Ouest, bureau 100, Toronto (Ontario) M2N 6S6

**Site web:** <https://www.fsrao.ca/>

Rob Paterson, notre président et chef de la direction, est toujours heureux d'avoir de vos nouvelles. Vous pouvez le contacter pour lui faire part de vos commentaires aux coordonnées suivantes

**Courriel:** [Rob@alterna.ca](mailto:Rob@alterna.ca)

**Poste:** Président et chef de la direction,  
319, avenue McRae, 1<sup>er</sup> étage,  
Ottawa (Ontario) K1Z 0B9