



Alterna Bank

Coercive Tied Selling

'Coercive tied selling' is not our style. This means that Alterna Bank will never place undue pressure on you or force you to take one product as a condition for getting another. In addition, Alterna Bank does not require a minimum deposit as a condition of a loan or mortgage.

Alterna is, however, able to do the following in order to support your banking needs:

- Offer a more favourable interest rate based on the level of business the client has with us.
- Offer a line of credit or a MasterCard® with a loan or mortgage. However, the client can refuse the offer and would still be granted the loan or mortgage.
- Offer life insurance or other credit insurance with a mortgage or loan. This is a specific exception within the Bank Act as there is a genuine purpose for offering the life insurance.
- Take appropriate security on a loan.

If you feel you have experienced coercive tied selling at Alterna Bank, please let us know. You may follow our complaint resolution process, which is available in our branches or on our website at alterna.ca.

Call Us 1.866.560.0120

Ottawa 613.560.0120

Gatineau 819.595.6980

Toronto 416.252.5621

Visit Us alterna.ca

**Alterna
Bank** alter-ideas@alterna.ca

CS Alterna Bank operates under the name "Alterna Bank".



Banque Alterna

La vente liée avec coercition

La vente liée avec coercition, ce n'est pas du tout notre style. La Banque Alterna n'exerce aucune pression indue sur le consommateur et elle ne l'oblige jamais à acheter un produit ou un service comme condition d'obtention d'un autre produit ou service. D'autre part, la Banque Alterna n'exige pas un dépôt minimum comme condition d'obtention d'un prêt ou d'une hypothèque.

Par contre, la Banque Alterna est autorisée à faire ce qui suit pour appuyer vos besoins en matière de services bancaires :

- offrir un taux d'intérêt plus favorable à un client selon le volume d'affaires que celui-ci fait avec la banque
- offrir une marge de crédit ou une carte MasterCard conjointement à un prêt ou à une hypothèque. Cependant, le client peut refuser ces produits et obtenir tout de même le prêt ou l'hypothèque.
- offrir de l'assurance-vie ou une autre assurance-crédit conjointement à une hypothèque ou à un prêt. La *Loi sur les banques* prévoit explicitement une exception dans ce cas, l'assurance-vie répondant alors à un besoin réel.
- obtenir des garanties véritables sur un prêt.

Si vous estimez que la Banque Alterna a eu recours à la vente liée avec coercition à votre égard, nous vous prions de nous en aviser. Notre procédure des plaintes est disponible en succursale et elle est aussi affichée sur notre site web à alterna.ca.

Appelez 1.866.560.0120

Ottawa 613.560.0120

Gatineau 819.595.6980

Toronto 416.252.5621

Consultez alterna.ca

**Banque
Alterna** alter-idees@alterna.ca

La Banque CS
Alterna est exploitée
sous le nom de
« Banque Alterna ».

AB1603B