



BANQUE  
NATIONALE

RÉSEAU ASSISTANCE

Contrat relatif  
au programme  
d'assistance  
SÉCURIZONE<sup>MD</sup>  
Alerte

---

Assistance vol et fraude d'identité

**Vous pouvez annuler  
ce contrat sans frais  
ni pénalité, pour  
n'importe quelle raison,  
pendant une période  
de 7 jours après la  
réception du contrat.  
Les frais raisonnables  
de restitution des biens  
faisant l'objet du contrat  
seront alors assumés  
par le commerçant.\***

*\*Mention obligatoire en vertu de la  
Loi sur la protection du consommateur.*

**SERVICE TÉLÉPHONIQUE DU PROGRAMME  
(24 HEURES SUR 24 ET 7 JOURS SUR 7)**

**1 888 535-0510  
514 871-8360 (Montréal et ailleurs dans le monde)**

# Table des matières

---

<b>Assistance contre le risque de vol et fraude d'identité .....</b>	<b>05</b>
› Évaluation du risque.....	05
› Service conseil en prévention du vol et de la fraude d'identité .....	05
› Assistance juridique.....	05
<b>Service de surveillance et d'alertes Equifax repérage Complet<sup>MD</sup> .....</b>	<b>07</b>
› Accès et surveillance du dossier de crédit Equifax.....	07
› Accès et surveillance de la cote de crédit Equifax .....	08
› Surveillance internet .....	08
› Accès au réseau d'agents d'Equifax .....	09
<b>Assistance rétablissement de l'identité.....</b>	<b>10</b>
› Accès à des spécialistes en crédit.....	11
› Assistance juridique.....	11
<b>Assistance vol ou perte d'appareils mobiles ou ordinateurs portables .....</b>	<b>12</b>
<b>Assistance vol ou perte de cartes financières, pièces d'identité et documents officiels .....</b>	<b>13</b>
› Accès à des spécialistes en crédit.....	13
› Assistance juridique.....	13
<b>Assistance validation et correction du dossier de crédit .....</b>	<b>15</b>
<b>Services aux voyageurs .....</b>	<b>15</b>
<b>Vos services en ligne .....</b>	<b>17</b>
<b>Informations générales.....</b>	<b>18</b>
› Frais mensuels.....	18
› Modification des services .....	18
› Durée du service et fin du contrat.....	18
› Collecte, utilisation et communication de renseignements personnels .....	18

---

Le programme d'assistance SÉCURIZONE<sup>MD</sup> Alerte (le *programme*) comprend plusieurs services pour aider à prévenir ou intervenir en cas de vol et fraude d'identité.

Ces services sont fournis par les fournisseurs (*fournisseur* ou *nous*) indiqués au Sommaire ou tout autre fournisseur mandaté par BNC Assistance inc. (*BNC Assistance*).

SÉCURIZONE<sup>MD</sup> Alerte s'adresse aux personnes domiciliées au Canada, âgées de 18 ans et plus.

*BNC Assistance* fait la promotion du *programme* et vous l'offre selon les modalités suivantes.

---

# Assistance contre le risque de vol et fraude d'identité

---

## Évaluation du risque

---

Répondez au questionnaire interactif en ligne sur le site **bnc.ca/prevention-fraude**. Une fois le questionnaire rempli, vous obtenez votre degré d'exposition au risque. Ce questionnaire en ligne cible, entre autres, les domaines suivants :

- › protection de votre ordinateur et accès Wi-Fi;
- › gestion de vos courriels;
- › vos numéros d'identification personnels (NIP);
- › vos cartes de crédit et de débit;
- › votre navigation dans les réseaux sociaux (Facebook, Twitter, LinkedIn, etc.).

Selon les résultats obtenus, *nous* vous proposerons une liste d'actions à prendre afin d'améliorer votre sécurité.

---

## Service conseil en prévention du vol et de la fraude d'identité

---

Communiquez avec l'un de nos agents; il vous fournira de l'information sur les meilleures pratiques à adopter pour améliorer votre protection, aussi bien sur internet que dans la vie courante.

---

## Assistance juridique

---

Nos avocats sont disponibles pour vous donner de l'information d'ordre légal sur le vol et la fraude d'identité. Ils vous expliqueront la loi dans un langage clair afin de vous aider à bien comprendre vos droits. Ils seront aussi en mesure de vous fournir les références nécessaires et de vous diriger vers les ressources appropriées.

## Inclusions

- › Les consultations avec les avocats n'impliquent aucune limite de temps. Vous bénéficiez d'un nombre d'appels illimité. Une prise de rendez-vous dans un délai de 24 heures pourrait cependant être nécessaire pour parler avec un avocat.

## Clauses particulières et exclusions

- › Le questionnaire interactif en ligne ne peut être reproduit sans l'autorisation de *BNC Assistance*.
- › Le contenu du questionnaire et les résultats de l'évaluation peuvent faire l'objet d'une révision par *BNC Assistance* et le *fournisseur* à leur entière discrétion.
- › Les résultats de l'évaluation, la liste d'actions à prendre pour améliorer votre sécurité, les informations fournies par les agents et les avocats vous sont remis à titre informatif seulement et n'engagent pas la responsabilité de *BNC Assistance* et du *fournisseur*.
- › Les avocats sont disponibles du lundi au vendredi (sauf les jours fériés de la province de Québec), entre 9 h et 16 h 45, pour répondre à vos questions.
- › Les avocats fournissant l'assistance juridique ne peuvent en aucun cas vous représenter ou s'immiscer dans votre dossier.
- › Plan familial uniquement : questionnaire en ligne et services accessibles à votre conjoint et vos enfants à charge, de moins de 24 ans, vivant sous votre toit (*enfants*).

# Service de surveillance et d'alertes Equifax repérage Complet<sup>MD</sup>

---

## Accès et surveillance du dossier de crédit Equifax

---

Grâce à ce service, vous avez un accès quotidien à votre dossier de crédit Equifax. Votre dossier est surveillé et vous recevez des alertes lorsque des changements importants y sont apportés.

### **Inclusions**

- › Surveillance de votre dossier de crédit Equifax.
- › Accès quotidien à votre dossier de crédit Equifax.
- › Alerte par courriel lors d'un changement important à votre dossier de crédit Equifax.
- › Plan familial seulement : l'accès au dossier de crédit et la surveillance du dossier sont réservés à deux personnes âgées de 18 ans et plus. Deux codes d'activation Equifax sont fournis. Le code d'activation destiné aux membres de la famille peut être utilisé soit par votre conjoint ou par un de vos *enfants* entre 18 et 23 ans.

### **Clauses particulières et exclusions**

- › Certaines activités nécessiteront votre implication directe. Dans certains cas, l'accès à votre dossier de crédit Equifax peut être non disponible, car certains dossiers de crédit tenus par Equifax contiennent des informations ou font l'objet d'un nombre important de demandes qui empêchent ou retardent la transmission de votre dossier de crédit Equifax.

---

## Accès et surveillance de la cote de crédit Equifax

---

Vous bénéficiez d'un accès quotidien à votre cote de crédit Equifax et à son historique.

### Inclusions

- › Accès quotidien à la cote de crédit Equifax.
- › Accès à l'historique de la cote de crédit Equifax.
- › Alerte par courriel lors d'un changement important à votre cote de crédit Equifax.
- › Plan familial seulement : l'accès à la cote de crédit et à la surveillance de la cote de crédit sont réservés à deux personnes âgées de 18 ans et plus. Deux codes d'activation Equifax sont fournis. Le code d'activation destiné aux membres de la famille peut être utilisé soit par votre conjoint ou par un de vos *enfants* entre 18 et 23 ans.

### Clauses particulières et exclusions

La cote de crédit fournie dans le cadre de ces offres est basée sur la cote de crédit Equifax, un modèle d'analyse de crédit exclusif mis au point par Equifax. La cote de crédit Equifax vous est donnée à titre informatif seulement. Elle est aussi disponible commercialement pour les tierces parties, comme de nombreuses autres cotes de crédit ou autres modèles d'analyse disponibles sur le marché. Veuillez noter que les tierces parties peuvent utiliser une cote différente pour évaluer votre solvabilité. Elles peuvent aussi tenir compte de facteurs autres que votre cote de crédit ou les renseignements figurant dans votre dossier de crédit (comme votre revenu, par exemple).

---

## Surveillance internet

---

Ce service permet de surveiller des sites Web douteux pour vérifier que vos numéros d'assurance sociale, de carte de crédit/débit et de compte bancaire ne s'y trouvent pas. Vous recevez une alerte par courriel en cas de détection de vos informations personnelles sur ces sites.



## Inclusions

- › Repérage du numéro d'assurance sociale (si vous optez pour ce service).
- › Étendue du repérage : possibilité de fournir jusqu'à cinq numéros de compte bancaire et jusqu'à six numéros de carte de crédit ou de débit.
- › Analyse de milliers de sites internet sur lesquels des informations personnelles sont supposées être achetées et vendues.
- › Plan familial seulement : l'accès à la surveillance internet est réservé à deux personnes âgées de 18 ans et plus. Deux codes d'activation Equifax sont fournis. Le code d'activation destiné aux membres de la famille peut être utilisé soit par votre conjoint ou un de vos *enfants* entre 18 et 23 ans.

## Clauses particulières et exclusions

Le service de surveillance internet (en ligne) tentera de repérer votre numéro d'assurance sociale (si vous l'avez demandé), jusqu'à cinq numéros de compte bancaire, jusqu'à six numéros de carte de crédit ou de débit que vous aurez fournis. Ce service analyse des milliers de sites internet sur lesquels des informations personnelles de consommateurs sont susceptibles d'être achetées et vendues. De nouveaux sites sont constamment ajoutés aux fins de repérage. Cependant, Equifax n'est pas en mesure de garantir que la fonction de repérage sera capable de localiser et d'analyser tous les sites internet où des informations personnelles de consommateurs sont susceptibles d'être échangées, car les adresses internet des sites d'échange d'informations personnelles ne sont pas publiées et changent souvent.

---

## Accès au réseau d'agents d'Equifax

---

Des agents d'Equifax sont disponibles pour répondre à vos questions concernant les services offerts par Equifax, 7 jours sur 7, de 8 h à minuit (HNE).

# Assistance rétablissement de l'identité

---

Si un événement met votre identité en danger, la première étape sera de poser un diagnostic de votre situation.

A partir de ce diagnostic, *nous* vous guiderons dans les démarches auprès des institutions, entreprises et organismes comme :

- › service de police local;
- › centre d'appel antifraude du Canada (CAFC);
- › institutions émettrices de cartes de crédit et sociétés financières;
- › sociétés de service public (Postes Canada, compagnies de téléphone, câblodistributeurs, etc.);
- › fournisseurs de services et organismes gouvernementaux;
- › bureaux de crédit (Equifax et TransUnion).

Notre service d'assistance comprend également l'envoi par courriel d'une trousse personnalisée.

Cette trousse répondra aux questions importantes que vous vous posez et inclura les informations nécessaires pour vous assister dans le rétablissement de votre identité, comme :

- › Que dois-je faire?
- › Qu'est-ce qui me sera demandé?
- › Où dois-je aller? Quel numéro composer? Quelles sont les heures d'ouverture? etc.

Votre trousse pourrait aussi inclure des modèles de lettres et formulaires pré-remplis à compléter.

Nos services en rétablissement de l'identité incluent aussi une assistance pour vous aider à rétablir vos pièces d'identité (passeport, permis de conduire, etc.).

---

## Accès à des spécialistes en crédit

---

Si votre situation le nécessite, *nous* pourrons vous recommander de poursuivre les démarches avec un agent spécialiste en crédit pour valider votre dossier de crédit et si nécessaire, vous assister dans les démarches à entreprendre si des transactions frauduleuses ont été faites.

---

## Assistance juridique

---

À votre demande ou sur recommandation d'un agent, vous aurez accès à un avocat qui pourra vous fournir toute l'information légale nécessaire dans le cadre d'un vol ou d'une fraude d'identité. Il vous expliquera la loi dans un langage clair afin de vous aider à bien comprendre vos recours.

### **Inclusions**

- › Les consultations avec les avocats n'impliquent aucune limite de temps. Vous bénéficiez d'un nombre d'appels illimité. Une prise de rendez-vous dans un délai de 24 heures pourrait cependant être nécessaire pour parler avec un avocat.
- › Le service d'assistance rétablissement de l'identité ne couvre que les documents d'identité ou financiers essentiels émis par des institutions canadiennes tels que :
  - passeport, visa canadien, carte de résidence permanente canadienne;
  - permis de conduire canadien;
  - cartes de crédit et cartes de débit de comptes bancaires canadiens.

## Clauses particulières et exclusions

- › Certaines activités nécessiteront votre implication directe pour des raisons de sécurité et pour se conformer aux exigences des organisations et compagnies impliquées (ministères, sociétés d'État, compagnies privées, etc.).
- › Les agents spécialistes en crédit et les avocats seront disponibles du lundi au vendredi (sauf les jours fériés de la province de Québec), entre 9 h et 16 h 45.
- › Les avocats fournissant l'assistance juridique ne peuvent en aucun cas vous représenter ou s'immiscer dans votre dossier.
- › Les cartes prépayées sont exclues du *programme* (cartes téléphoniques, cartes-cadeaux, cartes de fidélité, etc.).
- › Plan familial uniquement : service accessible à votre conjoint et à vos *enfants*.

## Assistance vol ou perte d'appareils mobiles ou ordinateurs portables

---

- › *Nous* vous guiderons dans les démarches pour effacer ou bloquer les accès à votre téléphone et pour annuler votre ligne auprès de votre fournisseur.
- › Si des informations personnelles étaient conservées sur votre appareil mobile ou votre ordinateur portable volé ou perdu, *nous* vous guidons dans les démarches à entreprendre.

Selon votre situation, *nous* pourrions avoir à vous transmettre des instructions par courriel.

## Clauses particulières et exclusions

- › Plan familial uniquement : service accessible à votre conjoint et à vos *enfants*.

## Assistance vol ou perte de cartes financières, pièces d'identité et documents officiels

---

Si vous perdez ou vous faites voler des cartes financières, pièces d'identité ou documents officiels, *nous* vous guiderons dans les démarches pour leur annulation et leur rétablissement.

Notre service d'assistance comprend également l'envoi par courriel d'une trousse personnalisée.

Cette trousse répondra aux questions importantes que vous vous posez et inclura les informations nécessaires pour vous accompagner dans le rétablissement de vos pièces d'identité, comme :

- › Que dois-je faire ?
- › Qu'est-ce qui me sera demandé ?
- › Où dois-je aller ? Quel numéro composer ?  
Quelles sont les heures d'ouverture ? etc.

Votre trousse pourrait aussi inclure des modèles de lettres et formulaires pré-remplis à compléter.

---

## Accès à des spécialistes en crédit

---

Si votre situation le nécessite, *nous* pourrions vous recommander de poursuivre les démarches avec un agent spécialiste en crédit.

---

## Assistance juridique

---

À votre demande ou sur recommandation d'un agent, vous aurez accès à un avocat qui pourra vous fournir toute l'information légale nécessaire. Il vous expliquera la loi dans un langage clair afin de vous aider à bien comprendre vos recours.

## **Inclusions**

- › Les consultations avec les avocats n'impliquent aucune limite de temps. Vous bénéficiez d'un nombre d'appels illimité. Une prise de rendez-vous dans un délai de 24 heures pourrait cependant être nécessaire pour parler avec un avocat.
- › L'assistance en cas de vol ou de perte de cartes financières, d'identité ou documents officiels ne couvre que les documents d'identité et financiers essentiels émis par des institutions canadiennes tels que :
  - passeport, visa canadien, carte de résidence permanente canadienne;
  - permis de conduire canadien;
  - cartes de crédit et cartes de débit de comptes bancaires canadiens.

## **Clauses particulières et exclusions**

- › Certaines activités nécessiteront des actions directes de votre part pour des raisons de sécurité et hors de notre contrôle.
- › Les cartes prépayées sont exclues du *programme* (cartes téléphoniques, cartes-cadeaux, cartes de fidélité, etc.).
- › Les spécialistes et les avocats sont disponibles du lundi au vendredi (sauf les jours fériés de la province de Québec), entre 9 h et 16 h 45, pour répondre à vos questions.
- › Plan familial uniquement : service accessible à votre conjoint et à vos *enfants*.

## Assistance validation et correction du dossier de crédit

---

Sur recommandation de l'agent spécialiste en crédit, une révision de votre dossier de crédit pourra être activée. L'objectif sera de vérifier si des transactions frauduleuses pouvant vous créer un préjudice ont été inscrites à votre dossier.

L'agent spécialiste en crédit pourra vous accompagner dans les démarches pour obtenir votre dossier de crédit auprès des deux principales agences canadiennes d'évaluation du crédit (Equifax et TransUnion). Il vérifiera ensuite avec vous son contenu pour détecter toute transaction erronée.

Si nécessaire, il vous assistera ensuite afin qu'une demande de correction soit déposée à l'agence d'évaluation du crédit.

Le but de cette assistance est de vous aider à apporter des corrections seulement en cas de transactions frauduleuses portées à votre dossier de crédit.

## Services aux voyageurs

---

Nos services aux personnes qui voyagent comprennent :

- › L'organisation d'un transfert de fonds d'urgence à partir du compte de carte de crédit d'une personne que vous aurez préalablement désignée avec son accord.
- › L'assistance pour l'achat de billets d'avion, la réservation et le paiement d'une chambre d'hôtel, d'une location de voiture, etc., jusqu'à concurrence de 2 000 \$ (ou selon la limite de la carte de crédit de la personne désignée, mais sans obligation monétaire de notre part).

- › L'aide au remplacement de documents perdus ou volés : *nous* vous aidons à faire le nécessaire pour annuler, remplacer ou réémettre les documents perdus ou volés :
  - passeport, visas, carte de résidence permanente canadienne;
  - permis de conduire;
  - cartes de crédit et cartes de débit de comptes bancaires canadiens.
- › Le service de traduction : *nous* mettons à votre disposition (en cas de perte ou de vol de cartes d'identité ou de moyens de paiement) un service de traduction d'urgence par téléphone en plusieurs langues pour faciliter l'accès aux autorités compétentes.

### **Clauses particulières et exclusions**

- › La valeur totale du transfert de fonds d'urgence ne peut pas dépasser 2 000 \$ par événement, incluant les frais de transfert et de conversion de devises, et est assujettie à la limite de crédit disponible.
- › Le montant total du transfert et tous les frais applicables seront portés sur une carte de crédit valide d'une personne connue par vous, et désignée par vous, après l'obtention de l'autorisation dûment signée par le titulaire de la carte de crédit sur le formulaire prévu à cet effet au moment de la demande.
- › Vous ne recevrez pas le transfert tant que le montant n'aura pas été prélevé de la carte de crédit du tiers.
- › Le transfert de fonds d'urgence est autorisé dans les situations de vol, fraude ou perte de portefeuille.
- › L'assistance remplacement de documents perdus ou volés ne couvre que les documents d'identité ou financiers essentiels émis par des institutions canadiennes tels que :



- passeport, visas, carte de résidence permanente canadienne;
  - permis de conduire canadien;
  - cartes de crédit et cartes de débit de comptes bancaires canadiens.
- › Le service de traduction d'urgence se fait par téléphone seulement (en cas de perte ou de vol de preuves d'identité ou de moyens de paiement).
  - › Les frais d'itinérance et de réseaux cellulaires ne sont pas inclus. *Nous* vous recommandons de communiquer avec votre fournisseur de service avant votre départ en voyage.
  - › Plan familial uniquement : service accessible à votre conjoint et à vos *enfants*.

## Vos services en ligne

---

### **Questionnaire d'évaluation du risque :**

[bnc.ca/prevention-fraude](http://bnc.ca/prevention-fraude)

**Inscription à Equifax repérage Complet<sup>MD</sup> avec votre code d'activation :** [myservices.equifax.ca/bnra](http://myservices.equifax.ca/bnra)

**Utilisation de vos services en ligne Equifax :** [equifax.ca](http://equifax.ca)

# Informations générales

---

## Frais mensuels

---

Les frais mensuels pour utiliser le *programme* sont indiqués dans le Sommaire de votre *programme* qui vous est remis. Ils sont débités directement de votre compte.

*BNC Assistance* peut augmenter ou changer les frais en tout temps (à son entière discrétion), en vous transmettant un préavis de 30 jours. Vous aurez le droit de mettre fin au *programme* sans frais si vous n'acceptez pas l'augmentation ou le changement aux frais.

---

## Modification des services

---

*BNC Assistance* peut modifier les services fournis au terme du *programme* en tout temps (à son entière discrétion), en vous transmettant un préavis de 30 jours. Vous aurez le droit de mettre fin au *programme* sans frais si vous n'acceptez pas la modification aux services.

---

## Durée du service et fin du contrat

---

Le *programme* entre en vigueur à la date indiquée au Sommaire de votre *programme*. *BNC Assistance* peut y mettre fin en tout temps. De même, vous pouvez annuler votre adhésion au *programme* en communiquant avec *BNC Assistance* au **1 888 535-0510**.

---

## Collecte, utilisation et communication de renseignements personnels

---

Pour ouvrir et administrer votre *programme* et vous fournir les services auxquels vous avez adhéré, *BNC Assistance* et le *fournisseur* peuvent recueillir, utiliser et partager entre eux, ainsi qu'avec leurs mandataires et fournisseurs de services respectifs

ou autres tiers, tels les agences d'évaluation du crédit, des renseignements à votre sujet, comme votre nom ou vos coordonnées.

Ces renseignements peuvent également être utilisés et communiqués pour respecter des exigences légales et réglementaires ou tel que requis ou permis par la loi ou la réglementation. En outre, *BNC Assistance* et les *fournisseurs* peuvent utiliser ces renseignements et les communiquer aux sociétés de leur groupe à des fins statistiques, légales ou réglementaires, pour gérer leurs risques et leurs opérations, ainsi que pour mettre vos renseignements à jour.

Vos renseignements peuvent être traités ou stockés à l'extérieur du Canada et assujettis aux lois de pays étrangers, dont les États-Unis.

Pour de plus amples renseignements sur nos pratiques en matière de protection des renseignements personnels et vos droits à cet égard, veuillez consulter la politique de confidentialité de *BNC Assistance* à l'adresse **bnc.ca** et celle du *fournisseur* à l'adresse internet figurant au Sommaire.

Vous pouvez également formuler une demande écrite à :

**BNC Assistance inc.**

Officier d'accès aux renseignements personnels  
1100, boul. Robert-Bourassa, 5<sup>e</sup> étage  
Montréal (Québec) H3B 2G7

<sup>MD</sup> La marque nominale SÉCURIZONE et le logo BANQUE NATIONALE RÉSEAU ASSISTANCE sont des marques de commerce déposées de la Banque Nationale du Canada, utilisées sous licence par BNC Assistance inc.

<sup>MD</sup> Equifax repérage Complet est fourni avec votre adhésion à SÉCURIZONE Alerte, tel que proposé par BNC Assistance inc. Vous aurez accès à Equifax repérage Complet pendant toute la durée de votre adhésion à SÉCURIZONE Alerte dans la mesure où BNC Assistance inc. continue à inclure ce produit dans les avantages de SÉCURIZONE Alerte.

Equifax et les marques d'Equifax sont des marques déposées d'Equifax inc.

•❖ Si vous avez des questions,  
n'hésitez pas à communiquer  
avec nous.

—  
1 888 535-0510

**bnc.ca**



31495-501 (2019/04)