

# Contrat relatif au programme SÉCURIZONE<sup>MD</sup> Assistance

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**

**1 888 535-0510**

**514 871-8360**

# Table des matières

<b>Service pour aider à prévenir le vol et la fraude d'identité.....</b>	<b>06</b>
› Évaluation du risque.....	06
› Service-conseil en prévention du vol et de la fraude d'identité .....	06
› Notification de violations majeures .....	07
› Clauses particulières et exclusions pour tous les services de prévention.....	07
<b>Service de surveillance et d'alertes .....</b>	<b>08</b>
› Surveillance des dossiers de crédit .....	08
› Accès à votre cote et à votre rapport de solvabilité .....	10
› Service de surveillance de votre identité en ligne .....	11
<b>Services d'assistance et de soutien en cas de vol ou de fraude d'identité .....</b>	<b>14</b>
› Soutien psychologique.....	18
› Assistance juridique.....	19
<b>Services complémentaires.....</b>	<b>20</b>
› Aide en cas de perte ou de vol de portefeuille.....	20
› Organisation d'un transfert de fonds d'urgence.....	21
<b>Informations générales .....</b>	<b>22</b>
› Plan familial.....	22
› Frais mensuels.....	22
› Notre droit de modifier les conditions .....	23
› Durée du service et fin du contrat.....	24
› Collecte, utilisation et communication de renseignements personnels .....	25
› Conjoint et enfants à charge (si applicable).....	26



Le programme SÉCURIZONE Assistance (le *programme*) comprend plusieurs services pour aider à prendre des précautions face au vol et à la fraude d'identité, et intervenir si un événement survient.

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

SÉCURIZONE Assistance 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.**

**Pour bénéficier de tous les services offerts par SÉCURIZONE Assistance :**

- 1) Rendez-vous sur le site **[bnra.assistidentite.com](http://bnra.assistidentite.com)**.
- 2) Inscrivez-vous avec le code d'accès à usage unique indiqué dans la lettre de bienvenue.
- 3) Confirmez votre identité pour activer la surveillance des dossiers de crédit et obtenir l'accès à votre cote et à votre rapport de solvabilité. Créez ensuite votre dossier de surveillance en ligne en fournissant les informations personnelles requises.

# Service pour aider à prévenir le vol et la fraude d'identité

## Évaluation du risque

Répondez au questionnaire en ligne sur le site [bnc.ca/prevention-fraude](https://bnc.ca/prevention-fraude). Une fois le questionnaire rempli, vous obtiendrez une estimation de 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 un agent. Il sera en mesure de répondre aux questions d'ordre général que vous pourriez avoir en matière de vol d'identité. Il pourra notamment vous offrir des conseils de sécurité et de prévention.

## **Notification de violations majeures**

Le fournisseur vous informera de manière proactive par courriel lorsqu'une violation majeure se produira. Vous pourrez alors prendre les mesures nécessaires si vous pensez que votre identité a pu être compromise.

Une violation majeure peut être, par exemple, un bris de confidentialité qui touche plusieurs clients d'une même entreprise.

La notification de violations majeures repose sur les informations publiées par des tiers identifiant la source d'une violation

## **Clauses particulières et exclusions pour tous les services de prévention**

- › 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 et les informations fournies par les agents vous sont remis à titre informatif seulement et n'engagent pas la responsabilité de BNC Assistance et du fournisseur.
- › Toutes les violations ne seront pas considérées comme des violations majeures et ne feront pas nécessairement l'objet de notifications par courriel ou messagerie texte.

# Service de surveillance et d'alertes

## Surveillance des dossiers de crédit

Grâce à ce service, vous recevez des alertes lorsque les 2 agences officielles d'évaluation de la solvabilité canadiennes rapportent des événements qui peuvent vous aider à détecter une utilisation frauduleuse de votre identité.

Voici des exemples de changements qui peuvent générer une alerte :

- › Interrogation de crédit
- › Interrogation de crédit pour une demande de location de logement
- › Interrogation de crédit dans un processus d'embauche
- › Interrogation de crédit pour une demande d'assurance
- › Nouveau compte ouvert
- › Changement d'adresse
- › Changement de nom
- › Nouvelle faillite
- › Nouvelle demande de recouvrement
- › Information négative (comptes envoyés au recouvrement, faillites, saisies, etc.)

## Inclusions

- › Surveillance de vos dossiers de crédit par les 2 agences d'évaluation du crédit officielles canadiennes.
- › Alerte par courriel ou messagerie texte lors d'un changement important à votre dossier de crédit.

## Clauses particulières et exclusions

- › Les alertes sont transmises pour votre seule commodité. Toutes les alertes sont reçues et gérées à votre entière discrétion.
- › Il est possible que le contenu des alertes comporte des inexactitudes ou que des retards surviennent dans l'identification ou la notification des événements déclenchant une alerte.
- › Le fournisseur n'assume aucune responsabilité quant au contenu ou à la rapidité des alertes reçues.
- › Le fournisseur ne garantit pas que les alertes reçues ou l'aide ultérieure fournie entraîneront un résultat particulier ou que les efforts déployés en votre nom généreront un résultat satisfaisant.
- › Vous êtes responsable d'examiner le contenu de l'alerte transmise et de déterminer si vous devez prendre des mesures.
- › Vous êtes également responsable du paiement des frais perçus par tout tiers (y compris votre fournisseur de services Internet ou mobiles, notamment) pour vous permettre d'afficher le contenu.
- › Des alertes seront envoyées à votre adresse courriel ou à votre numéro de téléphone cellulaire, en fonction de vos préférences.
- › Vous êtes responsable de veiller à ce que le fournisseur dispose de vos coordonnées à jour au dossier.

## **Accès à votre cote et à votre rapport de solvabilité**

Vous bénéficiez d'un accès à votre rapport de solvabilité, à votre cote de solvabilité et à son historique.

### **Inclusions**

- › Accès à votre cote de solvabilité. La cote est mise à jour chaque mois.
- › Accès à l'historique de la cote de solvabilité.
- › Le rapport de solvabilité est disponible en tout temps et mis à jour chaque 3 mois.

### **Clauses particulières et exclusions**

- › Toute cote de solvabilité fournie dans le contexte des services sera basée sur le modèle d'évaluation exclusif de l'agence d'évaluation du crédit qui y est associée, et pourrait différer des cotes utilisées par des tiers pour évaluer votre solvabilité.
- › La cote de solvabilité vous est fournie à titre indicatif uniquement. Elle est aussi offerte sur le marché à des tiers, ainsi que d'autres cotes de crédit et modèles d'évaluation.
- › L'historique des 6 derniers mois de votre cote de solvabilité s'affichera en entier une fois que votre inscription aura duré 6 mois.
- › Les prêteurs et créanciers potentiels ou autres tiers peuvent utiliser une cote différente pour évaluer votre solvabilité. De plus, les tiers prendront en considération d'autres aspects que votre cote de solvabilité ou les renseignements contenus dans votre dossier de crédit, comme votre revenu.
- › Le service ne vise pas à vous fournir des conseils ou une assistance en vue d'améliorer votre évaluation du crédit, vos antécédents de crédit ou votre cote de crédit.
- › Le service n'inclut pas la vérification de l'exactitude de vos renseignements de crédit.

- › Il vous revient de communiquer directement avec les agences d'évaluation du crédit pour faire corriger les erreurs, au besoin.
- › Les agences d'évaluation du crédit peuvent imposer des conditions supplémentaires relativement à l'accès et à l'utilisation des services de bureau de crédit.

## **Service de surveillance de votre identité en ligne**

Le fournisseur surveillera pour vous vos informations personnelles sur certains sites Internet douteux, potentiellement frauduleux ou du marché noir. Le fournisseur vous enverra une alerte par courriel ou messagerie texte s'il détecte les informations personnelles que vous avez enregistrées sur ces sites.

Le fournisseur surveillera les informations personnelles que vous nous aurez fournies, c'est-à-dire :

- › jusqu'à 10 numéros de vos cartes de débits et crédits,
- › jusqu'à 5 numéros de vos comptes chèques et d'épargne,
- › jusqu'à 3 de vos adresses courriel,
- › jusqu'à 3 de vos numéros de téléphone,
- › jusqu'à 2 numéros de passeport,
- › votre numéro d'assurance sociale,
- › votre numéro de permis de conduire.

## Inclusions

- › Analyse de l'historique des violations de données couvrant les 10 dernières années pour l'adresse courriel et le numéro de téléphone indiqué à l'inscription. Le fournisseur enregistre pour vous les informations reçues lors de votre adhésion. Elles seront activées pour la surveillance une fois que vous aurez terminé de configurer votre compte. Vous pourrez aussi supprimer ces informations lors de la création de votre compte.
- › Analyse de l'historique des violations de données couvrant les 10 dernières années pour toute information inscrite lors de l'activation des services de surveillance de l'identité en ligne.
- › Repérage des informations que vous avez choisies de fournir: numéros de cartes de débits et crédits (jusqu'à 10), numéros de comptes chèques et d'épargne (jusqu'à 5), adresses courriel (jusqu'à 3), numéros de téléphone (jusqu'à 3), numéros de passeport (jusqu'à 2), numéro d'assurance sociale, et numéro de permis de conduire.
- › Pour utiliser les services de surveillance de l'identité en ligne, vous devez d'abord inscrire vos renseignements de paiement ou vos renseignements personnels et activer les services de surveillance que vous souhaitez utiliser.
- › Tous les renseignements que vous enregistrez à des fins de surveillance en ligne peuvent être supprimés de votre liste en tout temps, après quoi ils ne feront plus l'objet de surveillance.
- › L'enregistrement ou la suppression des renseignements à des fins de surveillance en ligne s'effectue par l'intermédiaire de votre compte en ligne.

## **Clauses particulières et exclusions**

- › Ce service repose sur les renseignements contenus dans de nombreuses bases de données de tiers et ne scrute pas la totalité d'Internet.
- › Comme les adresses Internet de sites suspects ne sont pas publiées et changent souvent, il n'est pas garanti que le service scrutera ou localisera tous les sites Internet possibles où des renseignements personnels de clients risquent d'être vendus.
- › Il n'y a pas de garantie sur l'exactitude ni l'intégralité de toute base de données de tiers.
- › Comme les documents publics sont de nature dynamique et qu'il est difficile de pouvoir se fier à l'exactitude des sources de données de tiers, nous ne pouvons pas promettre que nous détecterons tous les cas éventuels de vol d'identité.
- › Nous, de même que le fournisseur, n'assumons aucune responsabilité quant à l'exactitude de toute base de données détenue par un tiers.

# Services d'assistance et de soutien en cas de vol ou de fraude d'identité

Les services d'aide en cas de vol d'identité et d'assistance pour rétablir l'identité sont conçus pour aider à résoudre les incidents de vol et de fraude d'identité lorsque vous soupçonnez qu'un événement a mis votre identité en danger.

S'il s'avère que votre identité a été compromise, vous êtes assisté de façon personnalisée dans les démarches à entreprendre.

## Inclusions

- › Prestation de service au choix en cas avéré de vol ou de fraude d'identité: un expert en rétablissement de l'identité vous offrira soit de
  - vous guider dans les démarches pendant tout le processus, ou
  - signer une procuration limitée pour lui permettre d'agir en votre nom auprès des entreprises qui doivent être impliquées dans le rétablissement de votre identité.

- › Lorsque vous signez une procuration limitée, l'expert en rétablissement de l'identité communique en votre nom avec les entreprises impliquées dans votre dossier afin d'obtenir les informations nécessaires au rétablissement de votre identité. Il peut :
  - accéder à votre dossier personnel auprès de vos créanciers, de vos institutions financières ainsi que des bureaux de crédit,
  - signer, en votre nom, les documents concernant l'accès aux renseignements personnels en vertu des lois sur la protection de la vie privée partout au Canada,
  - demander et contester des informations personnelles inexactes, erronées ou obsolètes détenues par les créanciers et les institutions financières à votre sujet,
  - contester des informations de crédit inexactes, erronées et obsolètes contenues dans votre dossier dans les agences de crédit canadiennes,
  - fournir la meilleure assistance possible et utiliser tous les moyens légalement disponibles pour vous aider à corriger et rétablir votre identité et vos informations personnelles,
  - préparer toute la correspondance nécessaire utilisée dans le processus de rétablissement de votre identité.
- › Les experts en rétablissement de l'identité sont également en mesure de répondre aux questions d'ordre général que vous pourriez avoir en matière de vol et de fraude d'identité. Ils peuvent notamment vous offrir des conseils de sécurité et de prévention, et vous permettre d'acquérir une meilleure compréhension des activités liées au cycle de facturation de vos cartes de crédit puis de votre rapport de solvabilité.

- › Si vous souhaitez retenir les services d'un avocat pour des services juridique dans le cadre d'un événement de vol ou de fraude d'identité, l'expert en rétablissement de l'identité pourra vous référer au Barreau de votre province et vous pourrez, à votre choix, retenir ou non les services de l'avocat qui vous sera proposé, et ce, à vos frais.
- › Sous réserve de la réglementation de l'institution ou des institutions applicables et lorsque la loi et les circonstances le permettent, l'expert en rétablissement de l'identité contactera les institutions concernées pour rétablir votre identité. Certaines entreprises et organisations ne permettront pas à un tiers parti de procéder à des modifications en votre nom. Si l'entreprise ou l'organisation n'honore pas la demande, vous en serez avisé. Ce service exige une excellente collaboration entre vous et le fournisseur.
- › Si vous informez le fournisseur d'un incident de vol d'identité, il lancera une alerte de fraude de votre dossier de crédit à votre demande.
- › Vous recevrez une trousse d'information incluant des informations utiles sur le vol et la fraude d'identité, des explications sur le fonctionnement du processus et de la procuration limitée ainsi que le plan de suivi.
- › Vous avez droit à un nombre d'appels illimité pendant la durée de la résolution de votre dossier.

## Clauses particulières et exclusions

- › Si vous choisissez d'utiliser les services d'assistance pour rétablir l'identité avec une procuration limitée, vous devrez accepter une entente de procuration avec un expert en rétablissement de l'identité compétent.
- › Certaines démarches 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.).
- › S'il y a lieu, vous devez assumer les dépenses et frais juridiques ou autres qui pourraient être engendrés dans le cadre du rétablissement de votre identité.
- › Dans certains cas, des documents publics contenant des traces du vol ou de la fraude d'identité pourraient encore se trouver dans vos dossiers, même après que les services de rétablissement de l'identité auront été fournis.
- › Ce service ne constitue pas un type d'assurance.
- › Le fournisseur ne mènera pas d'enquête concernant la portée ou les dommages de tout incident de vol ou de fraude d'identité, ne déposera pas de plaintes, ne procédera pas à des plaidoyers au civil ou au criminel en votre nom et ne vous remboursera aucun montant de pertes financières.
- › Les experts en rétablissement de l'identité pourront vous aider à coordonner l'accès à des spécialistes, mais ils n'effectueront pas un suivi des mesures qu'ils prennent, ni des résultats qu'ils obtiennent.
- › Vous avez la responsabilité de demeurer joignable par le fournisseur tout au long du processus de rétablissement d'identité.
- › Vous êtes seul responsable de veiller à ce que le fournisseur dispose de vos coordonnées à jour au dossier.
- › Ces services sont offerts pour vous aider à réduire les répercussions du vol d'identité, et nous, de même que le fournisseur, ne garantissons pas que votre identité, votre réputation ou votre cote de solvabilité seront rétablies.

## **Soutien psychologique**

Si vous déclarez avoir été victime d'un vol ou d'une fraude d'identité, vous pourriez être admissible à des services de soutien psychologique. Le programme d'accompagnement psychologique vous sera proposé en cas avéré de vol ou de fraude d'identité et sur recommandation d'un expert en rétablissement de l'identité, dans le cadre du processus de rétablissement de votre identité.

### **Inclusions**

- › 1 heure de soutien psychologique par personne admissible, par événement
- › Service disponible 24 heures sur 24
- › Soutien psychologique fourni au téléphone par des psychologues
- › Soutien psychologique offert uniquement dans le cas d'un vol ou d'une fraude d'identité
- › Si un psychologue n'est pas disponible, un rappel sera organisé par le fournisseur du service d'aide psychologique.

### **Exclusions**

Nous, de même que le fournisseur, n'assumons aucune responsabilité sur les services fournis par les psychologues, leurs actions ou leur inaction.

## **Assistance juridique**

En cas de vol d'identité ou de fraude, des 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.

Les avocats pour l'assistance juridique sont disponibles du lundi au vendredi de 9h à 21h (HE).

### **Clauses particulières et exclusions**

- › Les avocats fournissant l'assistance juridique ne peuvent en aucun cas vous représenter ou s'immiscer dans votre dossier.
- › Vous êtes responsable de tous frais pour des services additionnels (ex. frais de représentation).
- › Nous, de même que le fournisseur, n'assumons aucune responsabilité sur les services fournis par les avocats, leurs actions ou leur inaction.

# Services complémentaires

## Aide en cas de perte ou de vol de portefeuille

Pour utiliser les services d'aide en cas de perte de portefeuille, vous devez d'abord inscrire vos cartes de paiement admissibles auprès du fournisseur.

### Inclusions

- › Ce service est offert uniquement pour les cartes de paiement que vous inscrivez à votre dossier de surveillance en ligne.
- › Si vous déclarez un événement, comme la perte ou le vol d'une carte ou la mise à jour de renseignements relatifs à vos cartes inscrites, le fournisseur agira comme votre mandataire aux seules fins d'envoi d'avis et de communication avec l'émetteur de vos cartes inscrites.

### Exclusions

- › La responsabilité du fournisseur se limite à aviser en votre nom l'émetteur de vos cartes inscrites de l'événement à l'origine de la notification.
- › Le fournisseur n'a pas la responsabilité de prendre quelque mesure que ce soit relativement à votre carte ou votre compte, notamment l'annulation, le changement d'adresse, la suspension de votre carte ou de votre compte.
- › Nous, de même que le fournisseur, ne promettons ni ne garantissons que ces avis seront mis en œuvre par l'émetteur de votre carte ou qu'ils seront efficaces.

## Organisation d'un transfert de fonds d'urgence

Si vous perdez ou vous faites voler votre portefeuille lors d'un voyage, le service d'organisation d'un fonds d'urgence vous permet d'accéder à de l'argent comptant au moyen d'une avance de fonds sur votre carte de crédit.

### Inclusions

- › Le fournisseur vous fera parvenir un virement bancaire à l'endroit où vous vous trouvez, à l'exception des endroits exclus.

### Clauses particulières et exclusions

- › Pour être admissible au service d'organisation de fonds d'urgence en voyage, vous devez vous trouver à une distance d'au moins 160 km de votre domicile.
- › L'avance de fonds ne peut pas excéder le plus élevé des montants suivants :
  - 2 500 dollars canadiens, ou
  - la limite de crédit disponible sur votre carte de crédit.
- › Les fonds doivent être disponibles sur votre carte.
- › Vous devrez rembourser l'avance de fonds dans un délai de 30 jours.
- › L'avance de fonds peut être soumise à des frais supplémentaires.
- › Les fonds d'urgence ne peuvent être envoyés à destination des pays suivants : Birmanie/Myanmar, Cuba, Iran et Corée du Nord. Cette liste peut être modifiée sans préavis.
- › 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.

# Informations générales

## **Plan familial**

Si votre abonnement est un plan familial, les services d'aide en cas de vol d'identité, de rétablissement de l'identité, d'assistance juridique et de soutien psychologique en cas avéré de vol ou de fraude d'identité sont offerts également à votre conjoint et à vos enfants à charge âgés de 18 à 23 ans qui vivent à la même adresse que vous.

Le plan familial inclut 2 codes d'accès à usage unique : le premier pour vous, le membre principal, et le second pour un membre de votre famille (votre conjoint ou votre enfant âgé de 18 à 23 ans vivant sous le même toit que vous).

## **Frais mensuels**

Les frais mensuels pour accéder au programme sont indiqués dans le Sommaire de votre programme qui vous est remis. Ils sont débités directement de votre compte, selon le mode de paiement choisi lors de votre adhésion.

## **Notre droit de modifier les conditions**

### **Comment nous pouvons modifier les frais mensuels**

Nous pouvons :

- › modifier les frais mensuels; et
- › ajouter de nouveaux frais.

Nous vous enverrons alors un avis 30 jours avant la date d'entrée en vigueur de la modification indiquant :

- › la nouvelle clause de votre contrat ou la clause modifiée,
- › l'ancienne version de la clause modifiée, si applicable et
- › la date de la modification.

### **Quelles autres modifications nous pouvons apporter**

Nous pouvons aussi

- › modifier la nature et les conditions aux services offerts :
  - services de prévention
  - services de surveillance et alertes
  - services d'aide en cas de vol d'identité et d'assistance au rétablissement de l'identité
  - soutien psychologique
  - assistance juridique
  - services complémentaires
- › retirer un ou plusieurs services
- › modifier la durée du contrat
- › modifier la manière dont vous devez faire vos paiements et la date de vos paiements

Nous vous enverrons alors un avis de 30 jours avant la date d'entrée en vigueur de la modification incluant les renseignements indiqués à la clause précédente. Cet avis expliquera aussi votre droit de refuser la modification et d'annuler votre contrat sans frais ni pénalité si la modification donne lieu à une augmentation de vos droits ou à une diminution de nos droits.

Une modification à ce contrat ne crée pas un nouveau contrat et les clauses inchangées continuent de s'appliquer.

### **Votre droit de refuser la modification**

Vous pouvez refuser la modification sans frais, en mettant fin au contrat de la manière prévue ci-dessous au plus tard dans les 30 jours suivant l'entrée en vigueur de la modification.

### **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.

Vous pouvez annuler votre adhésion au programme en tout temps, que ce contrat ait été conclu à distance ou en personne. Pour ce faire, communiquez avec BNC Assistance au **1 888 535-0510**.

## Collecte, utilisation et communication de renseignements personnels

Dans le cadre des services demandés, BNC Assistance recueille et utilise vos renseignements personnels, notamment, pour :

- › vérifier votre identité;
- › ouvrir et administrer votre programme d'assistance et gérer les services connexes;
- › communiquer avec vous, par la poste ou à l'adresse électronique que vous avez indiquée lors de l'adhésion, pour vous fournir les instructions nécessaires à l'administration du programme d'assistance par nos fournisseurs, incluant (si applicable) l'envoi d'un code d'accès;
- › vous présenter des offres et autres communications promotionnelles ou celles de nos partenaires d'affaires sauf refus de votre part;
- › toute autre fin prévue dans notre *Politique de protection des renseignements personnels*.

BNC Assistance inc. et ses fournisseurs peuvent également recueillir, utiliser et se communiquer entre eux des renseignements à votre sujet comme votre nom, vos coordonnées, certains enregistrements d'appels que vous avez effectués auprès des fournisseurs, à des fins de contrôle de la qualité des services offerts, prévention de la fraude, de conformité réglementaire et pour la gestion de plaintes.

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

## **Conjoint et enfants à charge (si applicable)**

Si vous avez fourni des renseignements personnels à propos de votre conjoint ou d'un enfant à charge, vous confirmez avoir obtenu leur consentement à la collecte, à l'utilisation et à la communication de leurs renseignements personnels aux mêmes fins.

## **Règlement des plaintes**

Si vous désirez nous faire part d'une plainte, vous pouvez communiquer avec nous par écrit ou par téléphone :

BNC Assistance inc.

1100, boul. Robert-Bourassa, 5<sup>e</sup> étage

Montréal (Québec) H3B 2G7

Téléphone :

Sans frais : 1 888 535-0510

Montréal : 514 871-8360

Par courriel : [nbcassistance@bnc.ca](mailto:nbcassistance@bnc.ca)

Si nous ne sommes pas en mesure de traiter votre plainte dans un délai de 14 jours, celle-ci sera automatiquement prise en charge par notre Bureau de révision des plaintes clients. Si vous avez reçu une réponse dans le délai prescrit, mais que vous demeurez insatisfait, nous vous invitons à communiquer avec le Bureau de révision des plaintes clients :

Téléphone : 514 394-8655 ou 1 888 300-9004

Site Internet : [bnc.ca](http://bnc.ca)

Courriel : [revisionplainte@bnc.ca](mailto:revisionplainte@bnc.ca)

## **Autres recours**

### *ADR Chambers – Bureau de l’Ombudsman des services bancaires*

Si vous n’êtes pas satisfait de la décision du Bureau de révision des plaintes clients, ou si ce dernier n’a pas été en mesure de régler votre plainte dans un délai de 56 jours, vous pouvez vous adresser à notre organisme externe de traitement des plaintes :

C. P. 1006

31, rue Adelaide Est

Toronto (Ontario) M5C 2K4

Téléphone: 1 800 941-3655

Télécopieur: 1 877 803-5127

Site Internet: [bankingombuds.ca](http://bankingombuds.ca)

Courriel: [contact@bankingombuds.ca](mailto:contact@bankingombuds.ca)

### *Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC)*

En tout temps, si vous avez une plainte à formuler concernant un manquement possible aux dispositions visant les consommateurs, vous pouvez vous adresser à l’ACFC :

427, avenue Laurier Ouest, 6<sup>e</sup> étage

Ottawa (Ontario) K1R 1B9

Téléphone: 1 866 461-2232

Site Internet: [acfc-fcac.gc.ca](http://acfc-fcac.gc.ca)

Pour tout savoir sur notre procédure de traitement des plaintes, veuillez consulter le [bnc.ca](http://bnc.ca). Visitez la section « À propos de nous » qui se trouve en bas de page puis sélectionnez la section « Résolution des insatisfactions ».

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, boulevard Robert-Bourassa, 5<sup>e</sup> étage  
Montréal (Québec) H3B 2G7

MD 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.

© 2022 Banque Nationale du Canada. Tous droits réservés. Toute reproduction totale ou partielle est strictement interdite sans l'autorisation préalable écrite de la Banque Nationale du Canada.