

# Contrat relatif au programme d'assistance SÉCURIZONE<sup>MD</sup> 2.0

Assistance en cas de vol  
et fraude d'identité



**BANQUE  
NATIONALE**

**RÉSEAU ASSISTANCE**

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\*.



**Service téléphonique  
du programme**

(24 heures sur 24 et 7 jours sur 7)

**1 888 535-0510**

**514 871-8360** (frais virés acceptés)

# Table des matières

<b>Assistance contre le risque de vol et fraude d'identité</b> .....	<b>05</b>
› Description du service.....	05
› Inclusions .....	06
› Clauses particulières et exclusions .....	06
<b>Assistance rétablissement de l'identité</b> .....	<b>07</b>
› Description du service.....	07
› Inclusions .....	07
› Clauses particulières et exclusions .....	08
<b>Assistance vol ou perte de cellulaire</b> .....	<b>09</b>
› Description du service.....	09
› Clauses particulières et exclusions .....	09
<b>Assistance vol ou perte de cartes financières ou d'identité</b> .....	<b>10</b>
› Description du service.....	10
› Inclusions .....	10
› Clauses particulières et exclusions .....	10
<b>Assistance validation et correction du dossier de crédit</b> .....	<b>11</b>
› Description du service.....	11
<b>Services aux voyageurs</b> .....	<b>12</b>
› Description du service.....	12
› Inclusions .....	12
› Clauses particulières et exclusions .....	13
<b>Informations générales</b> .....	<b>14</b>



Le programme d'assistance SÉCURIZONE<sup>MD</sup> 2.0 (*le programme*) est composé de plusieurs services pour prévenir ou intervenir en cas de vol et fraude d'identité.

Ces services sont fournis par Axa Assistance inc. (*le fournisseur ou nous*), et BNC Assistance inc. (*BNC Assistance*) en fait la promotion. Le programme est offert aux résidents canadiens seulement.

**Le programme vous est offert selon les modalités suivantes.**

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

## Description du service

### Évaluation du risque

Répondez au questionnaire interactif en ligne sur le site **bncsecurizone.ca**. Une fois le questionnaire rempli, *nous* évaluerons votre degré d'exposition au risque. Ce questionnaire en ligne pourrait cibler, 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.

### Assistance prévention du vol et de la fraude d'identité

Communiquez avec l'un de nos agents; il vous aidera à obtenir de l'information – aussi bien pour Internet que dans la vie courante –, et vous indiquera les meilleures pratiques à adopter pour améliorer votre protection.

### 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.

Vous bénéficiez d'un nombre d'appels illimité avec notre assistance juridique.

## Inclusions

- › Nos agents et nos 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 consultations avec nos agents et nos avocats n'impliquent aucune limite de temps. Une prise de rendez-vous dans un délai de 24 heures pourrait cependant être nécessaire pour parler avec un agent ou un avocat.

## Clauses particulières et exclusions

- › Le questionnaire interactif en ligne ne peut être reproduit sans l'autorisation de *BNC Assistance*.
- › Les résultats de l'évaluation et les conseils vous sont remis à titre informatif seulement et n'engagent pas la responsabilité de *BNC Assistance*, du *fournisseur* et de leurs agents et avocats.
- › 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 avocats fournissant l'assistance juridique ne peuvent en aucun cas vous représenter ou s'immiscer dans votre dossier.
- › Plan familial uniquement : questionnaire interactif en ligne et services accessibles à votre conjoint et vos enfants à charge de moins de 24 ans vivant sous le même toit (les *dépendants*).

# Assistance rétablissement de l'identité

## Description du service

Si un événement met votre identité en danger, *nous* vous aiderons dans vos démarches auprès des institutions et organismes suivants :

- › 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 inclut aussi une assistance pour vous aider à rétablir vos pièces d'identité (passeport, permis de conduire, etc.).

Nos avocats pourront fournir, à votre demande ou sur recommandation d'un agent, toute l'information légale nécessaire dans le cadre d'un vol ou d'une fraude d'identité. Ils vous expliqueront la loi dans un langage clair afin de vous aider à bien comprendre vos recours.

## Inclusions

- › Le service téléphonique du *programme* est accessible 24 heures sur 24, et ce, 365 jours par année, partout dans le monde.
- › Nos agents et nos avocats seront disponibles du lundi au vendredi (sauf les jours fériés de la province de Québec), entre 9 h et 16 h 45, pour vous assister et répondre à vos questions.
- › Une prise de rendez-vous dans un délai de 24 heures pourrait être nécessaire pour parler avec un agent, un spécialiste en crédit ou un avocat.

## Clauses particulières et exclusions

- › Certaines activités nécessiteront l'implication directe de l'adhérent pour des raisons de sécurité et pour se conformer aux exigences des organisations et compagnies impliquées (ministères, sociétés d'État, compagnies privées, etc.).
- › 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 *dépendants*.
- › 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.



# Assistance vol ou perte de cellulaire

## Description du service

Nous prenons les mesures nécessaires, si elles sont permises par votre fournisseur de service cellulaire, pour :

- › interrompre le service de votre cellulaire;
- › supprimer à distance les informations confidentielles de votre cellulaire.

## Clauses particulières et exclusions

- › Certains fournisseurs de service cellulaire exigent que leur client soit impliqué lors de la demande d'interruption du service cellulaire.
- › Dans de tels cas, l'agent vous assistera et vous permettra d'entrer en communication avec votre compagnie de téléphonie.
- › Le service ne couvre que des téléphones couverts par des compagnies canadiennes de téléphonie.

Plan familial uniquement : service accessible à votre conjoint et à vos *dépendants*.

# Assistance vol ou perte de cartes financières ou d'identité

## Description du service

Nous vous assistons dans l'annulation de vos cartes de crédit, cartes de débit et pièces d'identité. Nous vous guiderons dans le rétablissement des cartes financières et documents d'identité et vous faciliterons l'accès aux services d'un bureau de crédit (s'il est recommandé par l'agent).

## Inclusions

- › L'accès aux services d'un bureau de crédit (s'il est recommandé par l'agent).
- › Une prise de rendez-vous dans un délai de 24 heures pourrait être nécessaire pour parler avec un agent, un spécialiste en crédit ou un avocat du *fournisseur*.

## Clauses particulières et exclusions

- › Certaines activités nécessiteront des actions directes de votre part pour des raisons de sécurité et hors du contrôle du *fournisseur*.
- › Les cartes prépayées sont exclues (cartes téléphoniques, cartes-cadeaux, cartes de fidélité, etc.).
- › Plan familial uniquement : service accessible à votre conjoint et à vos *dépendants*.

- › L'assistance en cas de vol ou de perte du portefeuille ou du sac à main 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.

## Assistance validation et correction du dossier de crédit

### **Description du service**

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 vous assistera pour commander votre dossier de crédit auprès de l'une des deux principales agences d'évaluation du crédit canadienne. 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

## Description du service

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;
- › le remplacement de billets et de documents de voyage.

## Inclusions

- › 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, 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 débits 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).
- › Plan familial uniquement : service accessible à votre conjoint et à vos *dépendants*.

## 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 le *fournisseur* 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 [bncsecurizone.ca](http://bncsecurizone.ca) ou celle du *fournisseur* à l'adresse [axa-assistance.ca](http://axa-assistance.ca).

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

Axa Assistance inc.

2001, boul. Robert-Bourassa, bureau 1850  
Montréal (Québec) H3A 2L8

## 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 ».

MD SÉCURIZONE 2.0 et BANQUE NATIONALE RÉSEAU ASSISTANCE sont des marques de commerce déposées de Banque Nationale du Canada utilisées sous licence par BNC Assistance inc.



…✦ Si vous avez des questions, n'hésitez pas à communiquer avec nous.

1 888 535-0510

**bncsecurizone.ca**



31172-501 (2022/04)

© 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.