Contrat relatif au programme Sécurizone[MD]

Assistance vol 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*.

* 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

Services pour aider à prévenir le vol d'identité 06

› Évaluation du risque 06

› Service-conseil en prévention du vol d'identité 06

› Notification de violations majeures 06

Service de surveillance de votre identité en ligne 08

Services d'assistance et de soutien en cas de vol d'identité 10

› Soutien psychologique 13

› Assistance juridique 14

Services complémentaires 15

› Aide en cas de perte ou de vol de portefeuille 15

› Organisation d'un transfert de fonds d'urgence 16

Informations générales 17

› Plan familial 17

› Frais mensuels 17

› Notre droit de modifier les conditions 18

› Durée du service et fin du contrat 19

› Collecte, utilisation et communication de vos renseignements personnels 20

› Conjoint et enfants à charge (si applicable) 21

› Règlement des plaintes 22

Le Programme Sécurizone (aussi appelé le « **Programme** » dans le texte), comprend plusieurs services pour aider à prendre des précautions face au vol d'identité et intervenir si un événement survient.

Ces services sont fournis par Sigma Loyalty Group[MD] (aussi appelé « **Fournisseur** » dans le texte).

Sécurizone s'adresse aux personnes domiciliées au Canada, âgées de 18 ans et plus.

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

Qu'est-ce que le vol d'identité ?

Il y a vol d'identité lorsqu'une personne obtient par fraude ou supercherie les données personnelles d'un autre individu (p. ex., noms, adresses, numéros de téléphone, numéros d'assurance sociale, numéros de permis de conduire, informations sur les cartes de crédit et de débit, cartes bancaires et passeports), généralement pour en retirer un gain.

Votre adhésion à Sécurizone est donc un pas important pour mieux protéger votre identité.

Services pour aider à prévenir le vol d'identité

Évaluation du risque

Connectez-vous à votre profil Assist Identité[MD] pour accéder à un questionnaire en ligne. 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 :

- votre profil démographique
- la gestion de vos mots de passe
- votre présence sur les réseaux sociaux
- votre sécurité en ligne

Les résultats de votre évaluation devraient vous donner une bonne idée de votre niveau de risque d'être victime d'un vol d'identité. Et, si jamais vous êtes à risque, sachez qu'Assist Identité est là pour vous aider.

Service-conseil en prévention du vol 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 inc. et le Fournisseur à leur entière discrétion.
- Votre résultat d'évaluation des risques d'Assist Identité reflète vos données démographiques et vos comportements en ligne qui peuvent affecter votre risque de vol d'identité. Toutefois, l'évaluation n'est pas exhaustive et ne couvre pas tous les facteurs susceptibles d'influer sur votre risque. Pour réduire votre risque de vol d'identité, une liste de recommandations vous est fournie. Toutefois, cela ne garantit pas que vous serez totalement à l'abri du risque de vol d'identité.
- 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 inc. ni du Fournisseur.
- Toutes les violations ne seront pas considérées comme des violations majeures et ne feront pas nécessairement l'objet de notifications par courriel.

Service de surveillance de votre identité en ligne

Grâce à ce service, le Fournisseur fera en premier lieu une analyse des violations de données qui sont survenues dans les 10 dernières années pour détecter si vos informations personnelles fournies peuvent s'y être retrouvées. Advenant, qu'il repère une de vos informations fournies, il vous enverra une alerte.

Le Fournisseur surveillera pour vous vos informations personnelles sur certains sites web 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 aurez fournies, c'est-à-dire :

- jusqu'à 10 numéros de vos cartes de débit et crédit,
- jusqu'à 5 numéros de vos comptes chèques et d'épargne,
- jusqu'à 5 de vos adresses courriel,
- jusqu'à 5 de vos numéros de téléphone,
- jusqu'à 2 numéros de passeport,
- votre numéro d'assurance sociale,
- votre numéro de permis de conduire,
- jusqu'à 10 cartes de fidélité,
- jusqu'à 5 numéros de certificat d'assurance,
- votre numéro de résident permanent.

Inclusions

- Envoi par courriel d'un sommaire mensuel présentant le nombre d'alertes reçues.

Clauses particulières et exclusions

- 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 Assist Identité.
- L'analyse des violations de données des 10 dernières années et la surveillance débute dès votre adhésion à Sécurizone pour l'adresse courriel et le numéro de téléphone que vous aurez confirmés au moment d'adhérer. Le Fournisseur enregistre pour vous ces informations. Vous pourrez aussi supprimer les informations lors de la création de votre compte en ligne Assist Identité.
- Vous pourrez ajouter d'autres informations que vous souhaitez faire surveiller dans votre compte en ligne Assist Identité. La surveillance débute aussitôt que vos informations sont enregistrées.
- 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, le Fournisseur ne peut pas promettre qu'il détectera 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.
- Par défaut, les alertes sont envoyées par courriel. En accédant à votre compte en ligne Assist Identité, vous pouvez modifier vos préférences pour choisir de recevoir par courriel et/ou par messagerie texte vos alertes.

Services d'assistance et de soutien en cas de vol 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 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 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 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 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 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 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 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 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 d'identité et sur recommandation d'un expert en rétablissement de l'identité, dans le cadre du processus de rétablissement de votre identité.

Inclusions

- Une (1) heure de soutien psychologique par personne admissible, par événement.
- Soutien psychologique fourni au téléphone par des psychologues.
- Soutien psychologique offert uniquement dans le cas d'un vol 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, des avocats sont disponibles pour vous donner de l'information d'ordre légal sur le vol 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 9 h à 21 h (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 (p. 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 vous êtes abonné au plan familial, les services suivants sont également offerts à un membre de votre famille et à tous vos enfants à charge s'ils sont âgés de 18 à 23 ans et vivent à la même adresse que vous :

	Vous	Membre de la famille	Enfants à charge
Services-conseils en prévention	✓	✓	✓
Services d'assistance et de soutien en cas de vol d'identité	✓	✓	✓
Assistance juridique	✓	✓	✓
Soutien psychologique	✓	✓	✓
Services complémentaires	✓	✓	✓
Surveillance de l'identité en ligne	✓	✓	

Frais mensuels

Les frais mensuels pour accéder au Programme sont indiqués dans votre confirmation d'adhésion que vous recevrez à la suite de votre adhésion. 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-conseils en prévention
  – services d'assistance et de soutien en cas de vol d'identité
  – assistance juridique
  – soutien psychologique
  – services complémentaires
  – surveillance de l'identité en ligne

› 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 courriel de bienvenue. BNC Assistance inc. 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 inc. au **1 888 535-0510**.

Collecte, utilisation et communication de vos renseignements personnels

Dans le cadre des services demandés, BNC Assistance inc. 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 par courriel, pour vous fournir les instructions nécessaires à l'administration du programme d'assistance par nos fournisseurs, incluant (lorsqu'applicable) l'envoi d'un code d'accès,
- permettre à BNC Assistance inc., à la Banque Nationale ou à ses filiales de présenter des offres et autres communications promotionnelles ou celles de ses partenaires d'affaires, sauf si vous refusez toute autre fin prévue dans la Politique de protection des renseignements personnels de la Banque Nationale et ses filiales, disponible sur **bnc.ca**.

La politique mentionne entre autres quels renseignements BNC Assistance inc. recueille, à qui elle les communique et comment ils sont utilisés et conservés, quels sont vos droits et options, et comment gérer vos consentements.

BNC Assistance inc. peut notamment communiquer vos renseignements personnels, dont votre nom, vos coordonnées et certains enregistrements d'appels effectués aux fournisseurs, et ce, afin de contrôler la qualité des services offerts, prévenir la fraude, assurer le respect de nos obligations réglementaires et assurer le traitement des plaintes.

Vos renseignements personnels seront conservés par BNC Assistance inc. pour une durée raisonnable à la suite de la fin de la relation d'affaires pour respecter ses obligations légales.

Pour toute question, vous pouvez communiquer avec votre succursale ou avec le chef de la protection des renseignements personnels et de la vie privée à confidentialite@bnc.ca.

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

Pour tout savoir sur notre procédure de traitement des plaintes, veuillez consulter le **bnc.ca** à la section **Résolution des insatisfactions** qui se trouve en bas de page, ou composez le 1 888 835-6281.

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 inc. à l'adresse **bnc.ca**.

Vous pouvez également formuler une demande écrite à :

BNC Assistance inc.
Officier d'accès aux renseignements personnels
800, rue Saint-Jacques, bureau 16701
Montréal (Québec) H3C 1A3

32298-501 (2024/11)

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

MD Assist Identité, Sigma Loyalty Group, ainsi que les marques et logos connexes sont des marques de commerce détenues ou utilisées sous licence. La solution Assist Identité est fournie par Sigma Loyalty Group inc.

BANQUE NATIONALE RÉSEAU ASSISTANCE est une marque de commerce de Banque Nationale du Canada, utilisée sous licence par BNC Assistance inc.

© Banque Nationale du Canada, 2024. Tous droits réservés. Toute reproduction totale ou partielle est strictement interdite sans l'autorisation préalable écrite de la Banque Nationale du Canada.

BANQUE NATIONALE
RÉSEAU ASSISTANCE