

Contrat relatif
au programme
d'assistance
SÉCURIZONE^{MD}
Alerte

Assistance 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*.

** 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

Assistance contre le risque de vol et fraude d'identité.....	05
› Évaluation du risque.....	05
› Service conseil en prévention du vol et de la fraude d'identité.....	05
› Assistance juridique.....	05
Service de surveillance et d'alertes Equifax repérage Complet^{MD}.....	07
› 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
Assistance rétablissement de l'identité.....	10
› Accès à des spécialistes en crédit.....	11
› Assistance juridique.....	11
Assistance vol ou perte d'appareils mobiles ou ordinateurs portables.....	12
Assistance vol ou perte de cartes financières, pièces d'identité et documents officiels.....	13
› Accès à des spécialistes en crédit.....	13
› Assistance juridique.....	13
Assistance validation et correction du dossier de crédit.....	15
Services aux voyageurs.....	15
Vos services en ligne.....	17
Informations générales.....	18
› 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^{MD} 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^{MD} 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 9h et 16h45, 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^{MD}

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, de compte bancaire, de passeport ainsi que votre adresse courriel 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 votre numéro de passeport, jusqu'à cinq numéros de compte bancaire, jusqu'à six numéros de carte de crédit ou de débit et jusqu'à trois adresses courriel.
- › 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), votre numéro de passeport, jusqu'à trois adresses courriel, 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 8h à minuit (HE).

Assistance rétablissement de l'identité

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

À 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 préremplis 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 préremplis 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).

16 Contrat relatif au programme d'assistance SÉCURIZONE^{MD} Alerte

- › 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 2000\$ 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

Inscription à Equifax repérage Complet^{MD}
avec votre code d'activation :
consumer.equifax.ca/bnra

Utilisation de vos services en ligne Equifax :
my.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^e étage
Montréal (Québec) H3B 2G7

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^e étage

Montréal (Québec) H3B 2G7

Téléphone :

Sans frais : 1 888 535-0510

Montréal : 514 871-8360

Par courriel : 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

Courriel : 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

Courriel : 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^e étage

Ottawa (Ontario) K1R 1B9

Téléphone : 1 866 461-2232

Site Internet : acfc-fcac.gc.ca

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

MD 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.

MD 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

© 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.