

Avis de confidentialité et de protection des renseignements personnels de MBNA

Le présent avis (l'« **Avis de confidentialité de MBNA** ») explique les pratiques de la banque concernant la collecte, la protection, l'utilisation, le partage, la divulgation et la conservation uniquement en ce qui a trait à la gestion de renseignements personnels par la division de la banque exerçant ses activités sous le nom de MBNA et vous permet d'autoriser ou non le partage de certains renseignements à votre sujet.

Portée et définitions

Veillez noter que l'Avis de confidentialité de MBNA ne se rapporte à aucune pratique relative à la gestion des renseignements personnels de la banque ou de tout autre membre du groupe de la banque en ce qui a trait à tout produit, service ou compte offert, émis, géré et (ou) administré par la banque ou tout autre membre du groupe de la banque à l'extérieur de MBNA.

Nos pratiques en matière de confidentialité pour MBNA comprennent les **Pratiques relatives à la confidentialité sur Internet de MBNA** décrites à la fin de cet Avis de confidentialité de MBNA, qui expliquent comment nous recueillons, utilisons et protégeons les renseignements personnels que vous nous fournissez sur le site Web de MBNA.

Pour les besoins de cet Avis de confidentialité de MBNA, les termes suivants sont définis comme suit :

« **banque** » désigne La Banque Toronto-Dominion;

« **client d'affinité** » désigne un client potentiel et (ou) un client de MBNA qui a demandé, ou à qui l'on a émis, un compte commercialisé au moyen d'une marque de commerce ou d'une marque d'une organisation d'affinité ou d'une institution financière d'affinité (soit seul, ou en conjonction avec la ou les marques de commerce du groupe de la banque);

« **client sans affiliation** » désigne un client potentiel et (ou) un client de MBNA qui a demandé, ou à qui l'on a émis, un compte commercialisé au moyen des marques de commerce du groupe de la banque uniquement;

« **compte** » désigne le compte de carte de crédit ou un autre compte ouvert par nous et géré et (ou) administré par MBNA, et toute carte de crédit ou autre instrument de crédit émis par nous relativement à votre compte;

« **groupe de la banque** » désigne collectivement la banque et ses sociétés affiliées;

« **institution financière d'affinité** » désigne une institution financière qui appuie un produit spécifique de MBNA et tout service connexe;

« **MBNA** » désigne MBNA, une division de la banque;

« **nous** », « **notre** » et « **nos** » désignent MBNA, le groupe de la banque ainsi que n'importe quels de nos représentants et fournisseurs de services respectifs;

« **organisation d'affinité** » désigne toute organisation qui appuie un produit spécifique de MBNA et tout service connexe, comme une relation d'affinité ou de promotion conjointe;

« **renseignements personnels** » correspond à tout renseignement au sujet d'un particulier permettant l'identification de ce particulier, y compris, mais sans s'y restreindre, vos nom, adresse, date de naissance, sexe, coordonnées (telles qu'adresse, numéro de téléphone, adresse de courriel), profession, données financières personnelles (y compris, mais sans s'y restreindre, revenus, actifs, historique de paiements, dossiers de crédit et autres renseignements bancaires), documentation d'identification (telle que permis de conduire, numéro d'assurance sociale), les dossiers de vos opérations commerciales avec nous et par notre intermédiaire, vos préférences et vos activités;

« **titulaire principal de la carte** » désigne la personne qui a demandé l'ouverture du compte et au nom de laquelle nous avons ouvert le compte;

« **utilisateur autorisé** » désigne un particulier dont vous avez demandé l'ajout à votre compte;

« **vous** », « **vos** » et « **votre** » désignent la personne au nom de laquelle nous avons ouvert un compte et comprend les utilisateurs autorisés, le cas échéant, ainsi que tout garant ou représentant personnel ou autorisé pour votre compte.

Collecte, protection, utilisation, partage, divulgation et conservation des renseignements personnels

Nous recueillons seulement les renseignements personnels qui sont nécessaires et nous vous indiquons comment nous les utilisons.

Nous recueillons, protégeons, utilisons, partageons, divulguons et conservons les renseignements personnels aux fins générales décrites ci-dessous :

- a) en vue de l'initiation et l'ouverture, la surveillance, le maintien, la gestion, le traitement, l'analyse, la vérification et le recouvrement à l'égard de tout compte que vous pouvez avoir avec nous, y compris la divulgation ou l'échange de renseignements personnels avec des agences d'évaluation du crédit, des bureaux de crédit, d'autres institutions financières, fournisseurs de services, sociétés affiliées, représentants, d'autres tierces parties et (ou) toute autre personne, société, firme ou entreprise avec laquelle vous avez ou vous proposez d'avoir une relation et l'utilisation des bases de données d'autres tierces parties (y compris celles de bureaux d'enregistrement et d'autorités de réglementation) ou des références fournies par vous afin d'obtenir ou de vérifier des renseignements au sujet de votre situation financière, vos antécédents ou pour vous identifier; afin de développer notre relation avec vous, d'offrir des produits et services, de recouvrer une dette, et d'analyser et gérer nos affaires, y compris l'évaluation des besoins, désirs et niveaux de satisfaction de nos clients;
- b) la prestation de services, l'évaluation de votre admissibilité au crédit et la surveillance (i) de vos achats, (ii) de vos soldes de compte, (iii) de vos frais, (iv) de votre historique de paiements, (v) des parties aux opérations, (vi) de vos paiements, (vii) de votre utilisation de carte de crédit aux fins décrites dans cet Avis de confidentialité de MBNA;
- c) la vérification de votre identité (ou celle de tout utilisateur autorisé) en ce qui a trait au compte et maintien des mesures de sécurité visant à vous protéger contre l'usurpation d'identité, les activités frauduleuses, le blanchiment d'argent, le financement d'activités terroristes et l'accès non autorisé de votre compte et vos renseignements personnels;
- d) le respect des exigences juridiques, réglementaires et en matière de sécurité et de traitement, y compris les exigences provinciales et fédérales canadiennes ainsi que les exigences étrangères (incluant les États-Unis et d'autres pays) qui s'appliquent à nous ou nos sociétés affiliées ou nos fournisseurs de services;
- e) la prévention, détection ou suppression d'abus financiers, de la fraude ou d'activités criminelles, la protection de nos actifs et de nos intérêts, l'assistance avec toute enquête interne ou externe d'activité potentiellement illégale ou douteuse, ou la gestion, la défense ou le règlement de dommages actuels ou éventuels liés à ce qui précède; et à ce titre nous pourrions recueillir, utiliser et partager vos renseignements avec toute personne ou organisation, agence de prévention de la fraude, organisme de réglementation ou organisme gouvernemental, opérateur d'une base de données ou d'un registre ayant servi pour vérifier les renseignements fournis à l'aide de renseignements existants, ou d'autres compagnies d'assurance ou institutions financières ou de prêts (à ces fins, votre compte et vos renseignements personnels peuvent être regroupés avec des données appartenant à d'autres personnes et faire l'objet d'analyses des données);
- f) la promotion et la commercialisation de produits et services offerts par MBNA, des sociétés affiliées, des organisations d'affinité, ou des entreprises choisies avec soin, qui sont directement liés au compte (comme les transferts de solde et autres méthodes de paiement), sous forme de marketing direct, marketing par publipostage, Internet, clavardage en ligne, courriel, téléphone, mobile, message texte ou autre voie de communication disponible (p. ex., dispositif de composition et d'annonce automatiques, appareil de composition prédictive, dispositif sans fil, téléphone à ligne terrestre, télécopieur, terminal de traitement de données ou autres communications électroniques) en utilisant les coordonnées que vous nous avez fournies; nous pourrions aussi vous envoyer des offres spéciales avec vos relevés ou dans des envois postaux séparés qui comprennent des chèques d'accès pour accéder à votre compte de carte de crédit;
- g) la communication des renseignements personnels des clients à leurs institutions financières d'affinité respectives (y compris les sociétés affiliées dans la mesure où la loi le permet) aux fins de service et de gestion, y compris comme suit : (i) fournir à ces clients l'information et les offres de produits et services qui pourraient les intéresser selon leur institution financière d'affinité, (ii) gérer et analyser les sondages de satisfaction de la clientèle, (iii) répondre aux demandes pouvant être formulées par ces clients au sujet de leurs produits et services; et (iv) fournir des renseignements comme le numéro d'assurance sociale et la date de naissance à des fins de correspondance de dossiers et de vérification de sécurité;
- h) la promotion et la commercialisation de produits et services offerts par des entreprises sélectionnées qui ne sont pas directement liés au produit ou service financier que

nous vous fournissons (également appelé marketing secondaire), comme les services d'appels interurbains ou de téléphone cellulaire, l'assurance-crédit et les services d'enregistrement de carte sous forme de marketing direct, marketing par publipostage, Internet, clavardage en ligne, courriel, téléphone, message texte ou autre voie de communication disponible (p. ex., dispositif de composition et d'annonce automatiques, appareil de composition prédictive, dispositif sans fil, téléphone à ligne terrestre, télécopieur, terminal de traitement de données ou autres méthodes de communication électronique) en utilisant les coordonnées que vous nous avez fournies.

Vous consentez et acceptez les présentes comme un avis écrit de notre part quant à la collecte, l'utilisation, le partage, la divulgation et la conservation de tout renseignement sur le compte ou sur le crédit ou de tout renseignement personnel de vous ou à votre sujet en tout temps, auprès de, avec ou à tout représentant ou fournisseur de services tiers relativement aux services de maintien, traitement, communication, ventes, gestion, marketing et télémarketing ainsi que pour les opérations commerciales conformément à nos directives.

Partage de renseignements au sein du groupe de la banque

Nous pouvons partager des renseignements à votre sujet avec les filiales et les sociétés affiliées du groupe de la banque partout dans le monde, autres que des renseignements sur la santé, aux fins suivantes :

- pour gérer votre relation globale avec le groupe de la banque, y compris l'administration de vos comptes et le maintien de renseignements cohérents et à jour à votre sujet;
- pour gérer le risque de crédit et d'autres risques commerciaux et opérations, y compris pour recouvrer une dette que vous devez rembourser; et
- pour nous conformer à des exigences légales et réglementaires.

Veillez noter que vous ne pouvez pas retirer votre consentement relatif au partage de ces renseignements tel que décrit ci-dessus.

En outre, nous pouvons également partager et utiliser les renseignements de clients sans affiliation au sein du groupe de la banque partout dans le monde, autres que des renseignements sur la santé, afin de permettre à d'autres entreprises au sein du groupe de la banque d'informer les clients sans affiliation au sujet d'autres produits et services qui leurs sont offerts au moyen de marketing direct, de marketing par courrier ordinaire, Internet, clavardage en ligne ou courriel, téléphone, cellulaire, message texte ou par tout autre moyen de communication (comme les dispositifs de composition et d'annonce automatiques, les appareils de composition prédictive, les dispositifs sans fil, le téléphone à ligne terrestre, les télécopieurs, les terminaux de données ou autres modes de télécommunications) aux coordonnées que ces clients nous ont fournies. Nous pourrions également envoyer aux clients sans affiliation des offres spéciales avec leurs relevés de compte ou dans des envois postaux distincts. À des fins de clarté, nous ne partagerons ni n'utiliserons les renseignements de clients d'affinité à des fins de commercialisation de produits ou services autres que celles convenues avec l'organisation d'affinité d'un client d'affinité ou demandées spécifiquement par un client d'affinité.

Afin de comprendre dans quelles circonstances et comment vous pouvez retirer votre consentement à l'égard des offres de marketing et des promotions, veuillez consulter la rubrique **Choix du client sur la façon dont vos renseignements personnels sont utilisés** ci-dessous.

Choix du client sur la façon dont vos renseignements personnels sont utilisés

Dès le début d'une relation client, et régulièrement par la suite, nous donnons aux clients le choix de ne pas recevoir des offres de marketing ou des promotions et (ou) de ne pas partager de renseignements avec votre institution financière d'affinité, s'il y a lieu.

Nous n'ajouterons votre nom à aucune offre de marketing ou promotion pendant les 30 premiers jours suivant l'ouverture de votre compte afin de vous donner la possibilité de nous indiquer votre choix en matière de confidentialité. Si vous ne souhaitez pas recevoir d'offres de marketing et des promotions de MBNA ou partager vos renseignements personnels avec votre institution financière d'affinité, s'il y a lieu, en tout temps après l'ouverture de votre compte, veuillez nous appeler au 1-866-845-1003 ou nous écrire à : MBNA, Bureau de la protection des renseignements personnels, C.P. 9660, succ. T, Ottawa, ON K1G 6M9. Votre demande sera traitée rapidement, mais votre choix risque de ne pas être appliqué pour les promotions déjà en cours. Nous acceptons uniquement les instructions relatives à une demande de suppression données par le titulaire principal de la carte et nous ne pouvons pas accepter les demandes de suppression par courriel – les clients doivent nous appeler ou nous aviser par écrit.

Sous réserve de restrictions juridiques et contractuelles, vous pouvez retirer votre consentement en tout temps après l'ouverture de votre compte en nous donnant un préavis raisonnable. Cette mesure ne limitera pas les renseignements que nous pouvons vous fournir dans des relevés, quand vous communiquez avec nous, ou quand vous acceptez et (ou) consentez à une

promotion ou une offre de marketing (comme les offres présentées au moyen du service de clavardage en ligne). En outre, nous continuerons de fournir des renseignements à nos clients compte tenu de la nature de nos relations avec eux.

Dans certains cas, le consentement est obligatoire et ne peut être retiré. Par exemple, une fois que vous avez un compte de carte de crédit, vous ne pouvez pas retirer votre consentement relativement à des questions touchant la collecte de renseignements et le crédit. Ceci est nécessaire au soutien et au maintien de l'intégrité de l'octroi de crédit. De la même façon, vous ne pouvez pas retirer votre consentement à l'égard de sujets essentiels à la gestion de nos activités, y compris la divulgation de renseignements lorsque nous cédonos nos droits à d'autres, comme pour la vente ou le recouvrement de dettes. Si vous refusez ou retirez votre consentement à toutes fins nécessaires afin que nous puissions vous fournir nos produits ou services financiers, nous ne pourrions plus vous fournir ce produit ou service. Vous comprenez que si vous retirez votre consentement à tout moment relativement à la surveillance de votre statut de crédit ou de votre admissibilité continue au crédit, nous ne pourrions plus maintenir votre compte.

Comment nous obtenons votre consentement

Il est important de comprendre comment nous pouvons obtenir votre consentement relativement à la collecte, l'utilisation, la divulgation et au partage de vos renseignements personnels.

Selon la situation et la sensibilité des renseignements, nous pouvons obtenir votre consentement de différentes façons. Ainsi, vous pouvez nous accorder votre consentement verbalement, en ligne ou par écrit. En outre, vous pouvez nous donner votre consentement lorsque vous utilisez un produit ou lorsque vous nous contactez pour obtenir de l'information, demander des renseignements au sujet de produits ou services ou lorsque vous en faites la demande. La vente d'un produit ou la prestation d'un service ne sera pas conditionnelle à votre consentement, sauf si ce consentement est raisonnablement nécessaire ou s'il est exigé par la loi.

Conservation des renseignements personnels

La période de temps pendant laquelle nous conservons les renseignements à votre sujet dépend du produit ou service et de la nature des renseignements personnels. Nous disposons de normes de conservation répondant aux exigences dictées par le service à la clientèle, les lois et les règlements. Pour toutes ces raisons, il est possible que nous conservions vos renseignements même après la fin de votre relation avec nous.

Lorsque nous n'avons plus besoin des renseignements, nous les détruisons ou supprimons les données d'identification personnelle de façon sécuritaire.

Avec qui nous pouvons partager vos renseignements personnels – Circonstances spéciales

Renseignements situés à l'extérieur du Canada : Les renseignements personnels détenus en notre nom par nos sociétés affiliées, représentants et (ou) fournisseurs de services peuvent être utilisés, situés et consultés aux États-Unis ou ailleurs à l'extérieur du Canada et seront assujettis aux mêmes niveaux de sécurité que ceux décrits dans l'Avis de confidentialité de MBNA, tout en étant aussi assujettis aux lois du ou des ressorts territoriaux dans lesquels ces renseignements sont détenus. Par exemple, des renseignements peuvent être divulgués en réponse à des demandes ou exigences valides des autorités gouvernementales, tribunaux ou autorités policières dans ces ressorts territoriaux.

Partage dans le cadre d'opérations commerciales : Nous pourrions divulguer des renseignements personnels afin de gérer nos activités, y compris si nous vendons des segments ou la totalité de notre entreprise ou de nos actifs, d'assurer, de vendre ou d'effectuer une titrisation d'éléments d'actif ou de fusionner ou d'amalgamer une partie ou la totalité de notre entreprise, ou de céder ou transférer nos droits à d'autres (comme pour la vente ou le recouvrement de dettes). Cette mesure peut comprendre la divulgation confidentielle de vos renseignements personnels contenus dans les dossiers (ce qui peut comprendre un numéro d'assurance sociale s'il est fourni) à des parties qui peuvent participer avec nous à une opération commerciale, réelle ou projetée.

Utilisateurs autorisés : Les utilisateurs autorisés peuvent voir, obtenir ou recevoir des renseignements personnels liés à votre compte, y compris les opérations, au moyen des services bancaires en ligne, des systèmes interactifs de réponse vocale ou d'autres communications avec nous, y compris lors de discussions établies par nous relativement à la possibilité d'activités non autorisées sur votre compte ou pour d'autres raisons.

Modalités relatives à la confidentialité pour les utilisateurs autorisés et les clients d'affaires

Nous ou nos fournisseurs de services (qu'ils aient été embauchés par nous ou en notre nom, ou par un de nos cessionnaires ou en leur nom) pouvons recueillir, utiliser et divulguer les renseignements personnels des utilisateurs autorisés et des clients d'affaires, comme leur

nom et les détails de leurs opérations, afin de : initier, ouvrir, maintenir, gérer, traiter, analyser, vérifier et recouvrer le compte (nonobstant le fait que les utilisateurs autorisés ne seront pas tenus responsables des montants dus sur le compte); de protéger le compte contre le vol d'identité, les activités frauduleuses, l'utilisation et l'accès non autorisé; et aux fins requises par la loi. Tous les renseignements contenus dans nos dossiers relativement à un utilisateur autorisé peuvent être divulgués au titulaire principal de la carte. Tous les renseignements peuvent aussi être partagés avec toute personne ou entité à qui nous avons cédé ou transféré un intérêt dans le compte, ou toute dette ou tout intérêt dû conformément aux modalités devant être fournies dans la convention de compte, suivant l'approbation, et (ou) l'un ou l'autre de nos droits ou obligations en vertu de la convention de compte (y compris tout cessionnaire ou bénéficiaire subséquent).

Collecte de renseignements personnels et explication générale de leur utilisation

Nous obtenons la plupart de nos renseignements personnels à votre sujet directement de vous.

Les renseignements personnels que nous demandons dépendent du produit ou service que vous désirez obtenir. Pour chaque produit ou service, nous avons besoin de votre nom, votre adresse, votre numéro de téléphone, votre date de naissance, votre profession et certains renseignements d'identification (par des moyens électroniques ou des pièces d'identité émises par le gouvernement).

Dès que vous entamez une relation avec nous, et pendant toute la durée de celle-ci, nous pouvons recueillir des renseignements personnels à votre sujet de diverses sources, y compris de vous directement par l'entremise des demandes, de la correspondance ou d'autres communications, des interactions avec vous (incluant, mais sans s'y restreindre, au téléphone, par courriel, Internet, clavardage, média social, etc.), des personnes autorisées à agir en votre nom en vertu d'un mandat ou de tout autre instrument juridique, par l'entremise des produits et services que vous utilisez, et de tierces parties avec votre consentement (notamment des agences d'évaluation du crédit et d'autres prêteurs) ou d'autres sources permises et les utiliser aux fins décrites ci-dessus. Nos objectifs quand nous recueillons, utilisons, partageons, divulguons et conservons des renseignements personnels sont les suivants : améliorer notre relation avec vous; vous fournir des produits et services que vous apprécierez; réduire les coûts associés à la tenue de votre compte (et les comptes des autres) pour que nous puissions continuer à vous fournir un produit à prix raisonnable; réduire le volume de marketing non sollicité ou inopportun; et vous protéger contre tout accès et toute utilisation non autorisés de votre compte et de vos renseignements personnels.

Numéro d'assurance sociale (NAS) : Si vous fournissez votre NAS, nous l'utiliserons pour établir une correspondance avec les renseignements des agences d'évaluation du crédit et à des fins de vérification de sécurité et de tenue de compte. En matière de produits de crédit ou de paiement ou d'autres produits de prêts, la divulgation du NAS est facultative lorsqu'il s'agit d'établir une correspondance avec les dossiers d'un bureau de crédit. Votre NAS nous permettra de vous distinguer d'autres personnes, notamment celles dont le nom ressemble au vôtre, et à nous assurer que les renseignements recueillis et consignés sont exacts.

Date de naissance : La date de naissance est obligatoire dans certains cas pour respecter les exigences visant à « connaître son client » et pour des raisons de sécurité. Elle nous permet également de savoir si vous êtes admissible à certains produits ou services, comme une assurance.

Renseignements d'ordre financier : Ils peuvent comprendre d'autres dossiers de compte, des états financiers, des déclarations de revenus, des revenus d'emploi et des renseignements sur le crédit. Ils sont utilisés pour évaluer votre admissibilité à tout produit de crédit. Nous pouvons recueillir des renseignements auprès de vous et des fournisseurs de services avec lesquels vous avez conclu des ententes relatives à la fourniture de services (par exemple, lorsque vous établissez des paiements de factures au moyen de votre compte). Nous utiliserons vos renseignements personnels, y compris les fiches d'opérations sur lesquelles figurent vos opérations commerciales avec nous et par notre intermédiaire, pour analyser vos activités afin de nous permettre de vous servir à titre de client et de répondre à vos besoins.

Renseignements sur la santé : Dans certains cas appropriés, nous ou des personnes vous offrant des produits ou services par notre intermédiaire pouvons demander des renseignements sur la santé pour des services spécifiques (comme une assurance) ou autres demandes. Ce type de renseignements ne sera pas utilisé pour toute autre fin que de répondre à un produit, un service ou une demande en particulier. Nous ne demanderons ni n'utiliserons des renseignements sur la santé dans le but d'évaluer une demande de crédit.

Assurance : Cette rubrique s'applique si vous faites une demande, demandez une présélection, modifiez ou faites une réclamation en vertu d'un produit d'assurance, ou avez inclus avec votre produit, service ou compte, un produit d'assurance que nous assurons, réassurons, gérons ou vendons. Nous pouvons recueillir, utiliser, divulguer et conserver vos renseignements personnels, y compris des renseignements personnels sur la santé. Nous pouvons recueillir ces renseignements personnels auprès de vous ou de tout professionnel de la santé, établissement de santé, compagnie d'assurance, organisme gouvernemental, organisations qui gèrent des banques de données d'information publique, ou des bureaux d'information sur les assurances, notamment MIB Group, Inc. et le Bureau d'assurance du Canada, qui connaissent vos renseignements personnels.

Pour ce qui est de l'assurance-vie et maladie, nous pouvons également obtenir un rapport

d'enquête personnel dressé dans le cadre de la vérification et (ou) de l'authentification des renseignements que vous avez fournis dans votre demande ou dans le cadre du processus de réclamation.

Pour ce qui est de l'assurance habitation et automobile, nous pouvons également obtenir des renseignements à votre sujet auprès d'agences d'évaluation du crédit au moment de votre demande, tout au long du processus de traitement de cette demande et de façon continue, afin de vérifier votre solvabilité, d'effectuer une analyse de risque et d'établir votre prime.

Nous pouvons utiliser vos renseignements personnels pour :

- vérifier votre admissibilité à la couverture d'assurance;
- gérer votre assurance et notre relation avec vous;
- déterminer votre prime d'assurance;
- faire une enquête au sujet de vos réclamations et les régler;
- évaluer et gérer nos risques et opérations.

Les renseignements personnels concernant votre santé recueillis aux fins susmentionnées ne seront pas partagés au sein de la banque, sauf dans la mesure où une société de la banque assure, réassure, gère ou vend une protection et que la divulgation des renseignements est requise aux fins susmentionnées. Vos renseignements personnels, y compris les renseignements personnels concernant votre santé, peuvent être partagés avec les administrateurs, fournisseurs de services, réassureurs, assureurs et réassureurs éventuels de nos activités d'assurance, ainsi qu'avec leurs administrateurs et fournisseurs de services à ces fins. Nous pouvons communiquer vos renseignements personnels à tout professionnel de la santé, établissement de santé, compagnie d'assurance, à des organisations qui gèrent des banques de données d'information publique ou à des bureaux d'information sur les assurances, y compris MIB Group, Inc. et le Bureau d'assurance du Canada, afin de leur permettre de répondre correctement aux questions lorsqu'ils nous fournissent des renseignements à votre sujet. Nous pouvons communiquer les résultats d'exams de laboratoire concernant des maladies infectieuses aux autorités en matière de santé publique appropriées.

Renseignements sur le client d'entreprise : Renseignements essentiels pour le traitement de la plupart des demandes financières et des formulaires de demande, y compris le nom de votre entreprise, adresse, coordonnées pour vous joindre, adresse de courriel, type d'industrie, statut financier et détails sur le(s) propriétaire(s), actionnaire(s), structure de participation, chargé(s) de compte, exploitant(s), utilisateurs autorisés, administrateurs et dirigeant(s).

Courriels, messages texte et autres communications électroniques (incluant, mais sans s'y restreindre, les messages sur les médias sociaux) : Quand vous faites une demande de carte de crédit ou lorsque vous nous envoyez un courriel ou lorsque vous nous demandez de vous répondre par courriel, nous obtenons votre adresse de courriel exacte et tout renseignement que vous avez inclus dans le courriel.

Nous pouvons vous transmettre des communications du service à la clientèle et du marketing par voie électronique. Les relevés, avis de recouvrement et autres avis électroniques constituent des exemples de communications du service à la clientèle. Nous pouvons aussi

vous transmettre des avis de paiement exigible, solde du compte, confirmations d'une opération, limite de crédit presque atteinte, paiement reçu et autres avis se rapportant au compte.

Nous ne vous demanderons pas de fournir des renseignements personnels ou des renseignements d'ouverture de session, comme un nom d'utilisateur, un mot de passe, un NIP, les questions et réponses d'identification ou les numéros de compte, par courriel (non sollicité ou sollicité).

Si vous recevez un courriel qui dit provenir de MBNA, mais qui vous semble frauduleux ou autrement suspect, **n'y répondez pas, ne cliquez sur aucun lien et n'ouvrez aucune pièce jointe qu'il pourrait contenir.** Veuillez nous aviser immédiatement en suivant les étapes requises décrites à www.mbna.ca et supprimer le courriel immédiatement après nous en avoir avisés.

Téléphone et clavardage en ligne : Pour votre protection et la nôtre, il est possible que vos conversations téléphoniques ou discussions de clavardage en ligne avec nos représentants et ceux agissant en notre nom (y compris des sociétés affiliées, fournisseurs de services et autres tierces parties) soient écoutées ou enregistrées afin d'améliorer le service à la clientèle et de confirmer nos discussions avec vous. Les clients qui préfèrent que leurs conversations et (ou) clavardages en ligne ne soient pas enregistrés peuvent effectuer leurs opérations au moyen des services bancaires en ligne ou de notre unité de réponse vocale interactive téléphonique (RVI ou URV).

Internet et services bancaires en ligne : Quand vous utilisez l'un de nos sites Web, nous pouvons surveiller ou enregistrer vos habitudes de navigation tel qu'il est décrit dans nos Pratiques relatives à la confidentialité sur Internet.

Personnes politiquement vulnérables : Nous sommes tenus par la loi d'établir si nous avons des clients qui sont des personnes politiquement vulnérables et de nous conformer à certaines exigences légales. Il existe également des lignes directrices réglementaires selon lesquelles nous devons évaluer le risque associé aux clients qui sont des personnes politiquement vulnérables. Nous utilisons des renseignements personnels, des renseignements accessibles au public, une ou plusieurs bases de données commerciales et des agences d'évaluation du crédit pour déterminer si vous et (ou) un de vos utilisateurs autorisés êtes des personnes politiquement vulnérables. Pour en savoir davantage sur les personnes politiquement vulnérables, veuillez visiter www.canafe.gc.ca

Nous pouvons aussi communiquer vos renseignements à d'autres personnes dans les situations suivantes :

- nos fournisseurs, représentants ou tierces parties qui fournissent des services pour vous ou pour nous en notre nom ont besoin de ces renseignements
- nos réseaux de cartes de paiement ont besoin de l'information pour fonctionner ou gérer le système de cartes de paiement qui administre le compte que vous avez avec nous, ou pour toute autre fin raisonnable, y compris pour tout concours ou autre promotion qu'ils pourraient mettre à votre disposition
- la loi ou un organisme de réglementation ou d'autorégulation habilité nous y oblige ou nous autorise à le faire
- vous avez fourni votre consentement

Le tableau suivant présente des exemples du type de renseignements personnels que nous recueillons et fournit une explication générale de l'utilisation, du partage et de la divulgation que nous pouvons en faire.

Source	Type de renseignements personnels	Utilisation générale
Listes de marketing disponibles sur le marché	Données nominatives incluant le nom et l'adresse et incluant possiblement les numéros de téléphone, adresse de courriel, préférence linguistique ou renseignements additionnels qui peuvent se retrouver sur les listes de marketing disponibles sur le marché	Listes de marketing et de sondage
Listes de membres provenant d'organisations d'affinité	Données nominatives incluant le nom et l'adresse et, au besoin, les numéros de téléphone, adresse de courriel, préférence linguistique ou renseignements additionnels qui peuvent se retrouver sur les listes de membres	Listes de marketing et sondages auprès des clients
Renseignements que vous nous fournissez dans les demandes, la correspondance ou d'autres communications	Nom, adresse postale, numéro de téléphone (y compris pour l'envoi de messages texte), date de naissance, profession, adresse de courriel, préférence linguistique et tout autre renseignement que vous choisissez de nous fournir	Maintien, mise à jour et tenue de votre compte, traitement de données, études de marché (y compris les sondages), concours et (ou) promotions, analyse statistique, modélisation, activités de recouvrement de dette, identification, sécurité, vérification, communication, préparation et maintien des rapports de solvabilité, et commercialisation de nos produits Nous pouvons vous envoyer des communications du service à la clientèle et du marketing par voie électronique. Les communications du service à la clientèle comprennent notamment les relevés électroniques, les avis de recouvrement et autres avis. Nous pouvons aussi transmettre des avis concernant le paiement exigible, le solde du compte, l'approche de la limite de crédit, la réception d'un paiement et d'autres avis au sujet du compte

Source	Type de renseignements personnels	Utilisation générale
	Nom, adresse postale, numéro de téléphone, date de naissance, employeur, profession, nom de jeune fille de la mère, mot de passe, documentation d'identification (comme un permis de conduire ou passeport), autre renseignement bancaire et tout autre renseignement que vous choisissez de nous fournir	Sécurité, vérification et conformité aux exigences juridiques, réglementaires et en matière de sécurité et de traitement, y compris les exigences des organismes chargés de l'application de la loi, les exigences provinciales et fédérales canadiennes ainsi que les exigences étrangères qui s'appliquent à nous ou nos sociétés affiliées ou fournisseurs de services Prévention, détection ou suppression de la fraude, d'abus financiers ou d'activités criminelles Déterminer si nous avons des clients qui sont des personnes politiquement vulnérables et nous conformer à certaines exigences juridiques Ceci comprend, mais sans s'y restreindre, les exigences en matière de lutte contre le blanchiment d'argent
	Renseignements portant sur le logement, l'emploi, les revenus et la valeur des placements et tout autre renseignement que vous choisissez de nous fournir	Détermination de votre stabilité financière et de votre capacité de rembourser vos obligations de crédit au moment de la demande et sur une base régulière, traitement de données, études de marché, analyse statistique et modélisation
	Numéro d'assurance sociale (NAS)	Vous n'êtes pas obligé de fournir votre NAS pour des produits de crédit. Si vous fournissez votre NAS, nous l'utiliserons pour établir une correspondance avec les renseignements des agences d'évaluation du crédit et à des fins de vérification de sécurité et de tenue de compte
	Renseignements sur la santé	Nous utilisons les renseignements liés à la santé pour vous fournir une assurance-vie et maladie, ainsi que pour vérifier votre admissibilité à la couverture d'assurance, gérer votre assurance et notre relation avec vous et pour faire une enquête au sujet de vos réclamations et les régler
Renseignements que nous recevons de tierces parties et de bases de données commerciales, comme les agences d'évaluation du crédit, institutions financières, organismes et registres gouvernementaux, agences de prévention de la fraude, autorités policières et archives publiques, autres représentants et fournisseurs de services et toute autre organisation avec laquelle vous avez pris des arrangements, et références ou employeurs que vous nous avez indiqués	Rapports de crédit et renseignements provenant de produits d'identification, des sources de données indépendantes (comme le 411) et des bases de données commerciales Renseignements sur la santé de professionnels de la santé et d'établissements de santé indépendants	Détermination de votre admissibilité au crédit au moment de la demande et à des fins de surveillance continue de votre capacité de rembourser vos obligations de crédit, analyse statistique, modélisation, recouvrement de dette ou exécution d'obligation dont nous sommes le créancier, détection et notre protection contre les erreurs, la fraude et d'autres activités criminelles, identification et vérification, et conformité aux exigences juridiques, réglementaires et en matière de sécurité et de traitement, y compris les exigences provinciales et fédérales canadiennes ainsi que les exigences étrangères qui s'appliquent à nous ou nos sociétés affiliées ou fournisseurs de services Maintien de renseignements sur vous qui sont à jour Identification de clients qui sont des personnes politiquement vulnérables et respect de certaines exigences juridiques Pour vous fournir une assurance-vie et maladie, ainsi que pour vérifier votre admissibilité à la couverture d'assurance, gérer votre assurance et notre relation avec vous et pour faire une enquête au sujet de vos réclamations et les régler
	États de service	Identification et vérification de déclarations que vous nous avez faites au sujet de votre emploi Détermination de votre stabilité financière et de votre capacité de rembourser vos obligations de crédit au moment de la demande et sur une base régulière
	Relations bancaires	Identification et vérification des déclarations faites par vous concernant votre emploi, votre crédit ou toute autre relation financière
Institutions financières d'affinité (s'il y a lieu et seulement si vous avez donné la permission à l'institution financière d'affinité de partager avec nous ces renseignements)	Autres produits financiers détenus, durée de la relation, valeur des placements et (ou) des dépôts détenus, soldes d'hypothèques et de prêts, historique de remboursement relatif à des prêts, et tout autre renseignement que vous avez fourni à l'institution financière d'affinité et que celle-ci a la permission de partager avec nous	Détermination de votre stabilité financière et de votre capacité de rembourser vos obligations de crédit, et meilleure identification des produits qui pourraient vous intéresser
Interactions avec nous y compris par téléphone, unité de réponse vocale (RVI, URV, etc.), à un guichet automatique bancaire, sur votre appareil mobile ou par courriel ou sur Internet (comme le clavardage en ligne), et renseignements sur vos relevés et vos opérations avec et par l'intermédiaire de MBNA et d'autres entreprises	Historique de paiement, défaillance et radiation Historique d'achat et des opérations Renseignements sur les récompenses	Détermination de votre admissibilité au crédit et évaluation, surveillance, maintien, gestion et recouvrement pour tout compte afin de développer notre relation avec vous et de vous offrir des produits et services Maintien de renseignements sur vous qui sont à jour Prévention, détection ou suppression de la fraude, d'abus financiers ou d'activités criminelles

(suite)

Renseignements supplémentaires : partage de renseignements personnels et explication générale de leur utilisation

Le tableau suivant présente des exemples du type de renseignements personnels que nous partageons et fournit une explication générale de l'utilisation, du partage et de la divulgation que nous en faisons.

Entreprises avec lesquelles nous partageons	Type de renseignements personnels partagés	Utilisation générale
Fournisseurs de services tiers tels que les systèmes de paiement, fournisseurs de réseau de paiement, fournisseurs de listes et certains commerçants sélectionnés avec soin	<p>Nom, adresse postale, numéro de téléphone (y compris pour l'envoi de messages texte), date de naissance, NAS (s'il est fourni), profession, numéro de compte, date d'expiration, adresse de courriel, préférence linguistique, documentation d'identification (comme un permis de conduire ou passeport), renseignements au niveau du compte (y compris, entre autres, la limite de crédit, des détails sur les opérations) et tout autre renseignement que vous choisissez de nous fournir, ou que nous recueillons de listes de membres ou de tiers parties, comme des institutions financières d'affinité, organisations d'affinité, agences d'évaluation de crédit, institutions financières ou employeurs que vous nous avez indiqués</p> <p>Tout renseignement portant sur votre compte tel que, notamment, les opérations (y compris des renseignements spécifiques liés aux achats au détail), le numéro de compte et les renseignements bancaires et financiers (numéro de compte, coordonnées bancaires)</p> <p>Nom, adresse postale, préférence linguistique, date de naissance et, lorsque cela est exigé, adresse de courriel et numéro de téléphone (y compris pour l'envoi de messages texte), ainsi que tout renseignement lié à vos produits actuels; d'autres renseignements personnels peuvent être inclus pour permettre l'identification et la vérification à des fins de sécurité</p>	<p>Maintien et tenue de votre compte, traitement des paiements, frais, traitement de débits préautorisés (DPA), transferts de solde, chèques d'accès et opérations, impression de chèques et de relevés, traitement de données, entreposage de données de clavardage en ligne, prestation de services bancaires en ligne, études de marché, analyse statistique, analytique, modélisation, conseillers juridiques, financiers et professionnels, activités de recouvrement de dette, distribution de renseignements et (ou) de concours ou d'offres promotionnelles, assistance à des tiers parties ou à des organismes d'enquête pour prévenir la fraude, le blanchiment d'argent ou toute autre activité criminelle, gestion de prestations ou d'assurances liées au produit ou service, programme de fidélisation, de points et de récompenses, programme de contrôle de la qualité et surveillance ainsi que toute autre activité liée à la tenue, à la recherche/aux enquêtes ou à la gestion de comptes, produits et services que vous détenez auprès de nous, ou comme la loi le permet ou l'exige</p> <p>Identification et vérification, et conformité aux exigences juridiques, réglementaires et en matière de sécurité et de traitement (y compris les exigences des organismes chargés de l'application de la loi, les exigences provinciales et fédérales canadiennes ainsi que les exigences étrangères qui s'appliquent à nous ou nos sociétés affiliées ou fournisseurs de services)</p> <p>Maintien de renseignements sur vous qui sont à jour</p> <p>Déterminer si nous avons des clients qui sont des personnes politiquement vulnérables et nous conformer à certaines exigences juridiques</p>
Agences d'évaluation du crédit	Renseignements incluant, entre autres, nom, adresse postale, numéro de téléphone, date de naissance, NAS (s'il est fourni), profession, numéros d'identification, renseignement sur le dépôt/créancier, numéro de compte, limite de crédit, date d'ouverture, historique de paiement, défaillance et radiation et, le cas échéant, motif de fermeture du compte	<p>Évaluation et gestion de nos risques en matière de crédit</p> <p>Détermination de votre admissibilité au crédit au moment de la demande et à des fins de surveillance continue de votre capacité de rembourser vos obligations de crédit, identification et vérification, et conformité aux exigences juridiques, réglementaires et en matière de sécurité et de traitement (y compris les exigences provinciales et fédérales canadiennes ainsi que les exigences étrangères qui s'appliquent à nous ou nos sociétés affiliées ou fournisseurs de services)</p> <p>Identification de clients qui sont des personnes politiquement vulnérables et respect de certaines exigences juridiques</p> <p>Préparation de rapports de crédit dans le cadre de recherche, analyse statistique, analytique, modélisation et à des fins d'identification</p> <p>Prévention, détection ou suppression de la fraude, d'abus financiers ou d'activités criminelles</p>
Institutions financières d'affinité (le cas échéant et seulement dans la mesure permise par la loi)	<p>Tous les renseignements personnels se rapportant au compte qui nous permettent de nous acquitter de nos obligations liées au compte</p> <p>Renseignements portant sur votre compte tels que, notamment, les achats et les opérations (y compris les renseignements spécifiques liés aux achats au détail)</p> <p>Vous pouvez refuser ou retirer votre consentement relativement au partage de ces renseignements en tout temps en nous appelant au 1-866-845-1003</p>	<p>Maintien et tenue de votre compte, traitement des paiements, frais et opérations, impression de chèques et de relevés, traitement de données, études de marché, analyse statistique, modélisation, conseillers juridiques, financiers et professionnels, gestion de prestations ou d'assurances liées au produit ou service, gestion des relations avec la clientèle, programme de fidélisation, de points et de récompenses, réponse aux demandes de renseignements formulées au sujet de produits, de services et de compte</p> <p>Commercialisation de produits et services additionnels, concours ou offres promotionnelles et détermination de votre stabilité financière et votre capacité de rembourser vos obligations de crédit</p> <p>Sécurité, vérification et communication</p>
Organisations d'affinité	<p>Nom, adresse postale et numéro de téléphone</p> <p>Tous les renseignements personnels se rapportant au compte qui nous permettent de nous acquitter de nos obligations liées au compte</p> <p>Renseignements en ce qui concerne, notamment, les volumes d'achats et d'opérations et les renseignements spécifiques sur les achats au détail pour les programmes de rabais, et les changements de statut du compte</p>	<p>Vérification / mise à jour de liste de clientèle et concours</p> <p>Accumulation de points, récompenses et incitatifs</p>

Entreprises avec lesquelles nous partageons	Type de renseignements personnels partagés	Utilisation générale
Entreprises qui offrent des produits ou services directement liés au produit ou service financier que nous vous fournissons	<p>Renseignements que nous recevons de vous sur les demandes – nom, adresse postale, préférence linguistique et, lorsque cela est exigé, numéro de téléphone, adresse de courriel, date de naissance et tout autre renseignement d'identification; de même que les renseignements concernant vos opérations avec nous, numéros de compte, soldes de compte, historique de paiement, date d'ouverture, limite de crédit et activité dans le compte</p> <p>Renseignements portant sur votre compte tels que, notamment, les volumes d'achats et d'opérations et les renseignements spécifiques sur les achats au détail et (ou) les types d'opérations, et les frais, intérêts et frais de service portés au compte</p> <p>Vous pouvez refuser ou retirer votre consentement relativement au partage de ces renseignements en tout temps en nous appelant au 1-866-845-1003</p>	<p>Réalisation d'études de marché, analyse statistique et modélisation afin de vous offrir des produits et services comme notamment des transferts de solde et d'autres méthodes de paiement</p> <p>Sécurité, vérification et communication</p>
Entreprises comme des détaillants, commerçants, fabricants, agents de vente directe, entreprises de communications, de voyage et toutes les autres entreprises semblables, qui offrent des produits ou des services qui ne sont pas directement liés au produit ou service financier que nous vous fournissons (clients sans affiliation seulement)	<p>Renseignements que vous nous avez fournis dans les demandes – nom, adresse postale, préférence linguistique et, lorsque cela est exigé, numéro de téléphone, date de naissance et tout autre renseignement d'identification; de même que les renseignements concernant vos opérations avec nous, vos numéros de compte, soldes de compte, historique de paiement, date d'ouverture, limite de crédit et activité dans le compte</p> <p>Renseignements portant sur votre compte tels que, notamment, les volumes d'achats et d'opérations et les renseignements spécifiques sur les achats au détail et (ou) types d'opérations</p> <p>Vous pouvez refuser ou retirer votre consentement relativement au partage de ces renseignements en tout temps en nous appelant au 1-866-845-1003</p>	<p>Réalisation d'études de marché, analyse statistique et modélisation afin de vous offrir des produits et services comme notamment des services financiers, de l'assurance crédit, de l'assurance voyage et des services d'enregistrement de carte</p> <p>Sécurité, vérification et communication</p>
Toute personne ou organisation, agence de prévention de la fraude, tout organisme de réglementation ou gouvernemental, l'exploitant de toute base de données ou registre utilisés pour vérifier les renseignements fournis contre tout renseignement existant, ou toute institution financière ou de prêt	<p>Nom, adresse postale, numéro de téléphone (y compris pour l'envoi de messages texte), date de naissance, NAS (s'il est fourni), profession, numéro de compte, date d'expiration, adresse de courriel, préférence linguistique et tout autre renseignement que vous choisissez de nous fournir, ou que nous recueillons de listes de membres ou de tierces parties, comme des institutions financières d'affinité, des organisations d'affinité, des agences d'évaluation de crédit, des institutions financières ou des employeurs que vous nous avez indiqués</p> <p>Tout renseignement portant sur votre compte tels que, notamment, les opérations (y compris des renseignements spécifiques liés aux achats au détail), le numéro de compte et les renseignements bancaires et financiers (numéro de compte, coordonnées bancaires)</p>	<p>Prévention, détection ou suppression d'abus financiers, de la fraude ou d'activités criminelles, protection de nos actifs et de nos intérêts, nous aider avec toute enquête interne ou externe d'activités potentiellement illégales ou douteuses ou gestion, défense ou règlement de toute perte réelle ou potentielle liée à ce qui précède</p> <p>Identification et vérification, et conformité aux exigences juridiques, réglementaires et en matière de sécurité et de traitement (y compris les exigences des organismes chargés de l'application de la loi, les exigences provinciales et fédérales canadiennes ainsi que les exigences étrangères qui s'appliquent à nous ou nos sociétés affiliées ou fournisseurs de services)</p> <p>Maintien de renseignements sur vous qui sont à jour</p> <p>Déterminer si nous avons des clients qui sont des personnes politiquement vulnérables et nous conformer à certaines exigences juridiques</p>

Nos procédures en matière de sécurité des renseignements protègent vos renseignements personnels

Nous travaillons assidûment pour protéger vos renseignements personnels. Par exemple, nos politiques en matière de sécurité de l'information :

- régissent la conservation des renseignements;
- limitent l'accès aux systèmes de renseignements; et
- établissent des exigences relatives aux mots de passe.

Pour votre protection, veuillez noter que vos conversations téléphoniques et discussions de clavardage en ligne avec nos représentants ou l'un ou l'autre de nos représentants ou fournisseurs de services pourraient être écoutées et (ou) surveillées à des fins de contrôle de la qualité, de formation et de conservation des dossiers.

De plus, nous partageons uniquement les renseignements personnels que nous estimons nécessaires à la prestation efficace d'un produit ou d'un service. Enfin, nous limitons l'utilisation de ces renseignements personnels et exigeons qu'ils demeurent confidentiels.

Accès aux renseignements personnels et leur correction

Les clients ont accès à leurs renseignements personnels qui sont raisonnablement disponibles et récupérables dans le cours normal des affaires. Sous réserve d'une demande spécifique par écrit, nous divulguerons aux clients les renseignements personnels à leur sujet contenus dans nos dossiers, et les clients pourront corriger les renseignements personnels qui sont inexacts ou incomplets. Les demandes d'accès à des renseignements personnels peuvent seulement être acceptées du titulaire principal de la carte.

Nous tenons à préciser que nous n'indiquons pas dans nos dossiers sur les clients quand des renseignements personnels ont été divulgués à des tierces parties dans le cadre d'activités régulières comme l'impression de chèques, le traitement de données, le stockage et la mise à jour périodique de renseignements de crédit aux agences d'évaluation du crédit. Si nous sommes informés et il est établi que les renseignements personnels figurant dans le dossier d'un client sont incorrects, nous prendrons des mesures raisonnables pour les corriger.

Pour obtenir l'accès à vos renseignements personnels en notre possession, veuillez remplir et soumettre le formulaire de demande d'accès à des renseignements personnels ou écrire à notre Bureau de la protection des renseignements personnels à : MBNA, C.P. 9660, Ottawa, ON K1G 6M9. Si vous avez des questions concernant les renseignements personnels que nous détenons à votre sujet ou désirez y apporter des corrections, écrivez-nous à l'adresse indiquée ci-dessus. Nous répondons habituellement aux demandes d'accès ou de rectification dans un délai de 30 jours. Si pour une quelconque raison nous ne vous donnons pas accès aux renseignements contenus dans nos dossiers à votre sujet, nous vous fournirons les raisons par écrit.

Veuillez noter que nous pourrions ne pas être en mesure de vous donner accès à des portions spécifiques des renseignements vous concernant dans nos dossiers dans certaines circonstances. Par exemple, nous ne vous donnerons pas accès aux renseignements suivants :

- renseignements assujettis à un privilège des communications entre client et avocat ou un privilège relatif à un litige;
- renseignements contenant des références à d'autres personnes;
- renseignements contenant nos renseignements confidentiels ou exclusifs;
- renseignements qui ne peuvent pas être divulgués pour d'autres raisons d'ordre juridique ou de sécurité, et dans la mesure permise par la loi;

- renseignements ayant été détruits; ou
- renseignements qui sont trop coûteux à récupérer ou qu'il n'est pas commercialement raisonnable de récupérer, comme des renseignements dépassés ou archivés.

Préoccupations des clients en matière de confidentialité et demandes d'information

Notre Agent de la protection des renseignements personnels veille à ce que nos procédures courantes respectent l'Avis de confidentialité de MBNA.

Si vous avez des questions au sujet de nos politiques ou pratiques liées à la gestion des renseignements personnels qui n'ont pas été adressées dans l'Avis de confidentialité de MBNA, n'hésitez pas à nous en informer afin que nous puissions vous fournir plus d'information.

Étape 1 - Dites-nous ce qui vous tracasse

La résolution de vos préoccupations est importante pour nous. Dans la plupart des cas, il suffit de nous en faire part pour que la question soit résolue. Vous devriez d'abord parler à un représentant du service à la clientèle au 1-866-845-1003.

D'autres démarches que vous pouvez entreprendre

Si vous n'êtes pas satisfait de la solution qui vous est proposée à la première étape, nous disposons de deux autres niveaux internes pour vous aider.

Étape 2 - Faites intervenir un cadre supérieur

Comme prochaine étape, si votre préoccupation n'est toujours pas résolue, vous pouvez communiquer avec un représentant de l'équipe de la haute direction au 1-877-405-6262. Vous trouverez tous les détails sur la résolution de vos plaintes dans la convention de compte et sur notre site Web au www.mbna.ca.

Étape 3 - Communiquez avec l'ombudsman de la banque

Si votre préoccupation n'est pas résolue à la suite des deux premières étapes, vous pouvez communiquer avec notre ombudsman directement comme suit :

Poste :

Ombudsman de la TD
C.P. 1, Centre Toronto-Dominion
Toronto, ON M5K 1A2

Téléphone :

1-888-361-0319 (sans frais)
1-416-982-4884 (local)

Courriel :

td.ombudsman@td.com

Ressource additionnelle

Commissariat à la protection de la vie privée du Canada (CPVP)

Le CPVP enquête sur les plaintes déposées en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (LPRPDE).

Si votre plainte ou votre demande de renseignements concerne un problème de confidentialité, veuillez communiquer avec le CPVP comme suit :

Téléphone : 1-800-282-1376

Télécopieur : 1-613-947-6850

Site Web : www.priv.gc.ca

Mises à jour et renseignements supplémentaires

Des modifications seront apportées en temps utile à l'Avis de confidentialité de MBNA advenant des changements à nos processus de traitement des renseignements. Nous pouvons ajouter, modifier ou supprimer des portions de l'Avis de confidentialité de MBNA lorsque nous estimons qu'il est approprié de le faire. Vous pouvez déterminer la dernière date de mise à jour du présent Avis de confidentialité de MBNA en consultant la « Date de dernière révision » affichée au bas du présent Avis de confidentialité de MBNA.

Le présent Avis de confidentialité de MBNA remplace tout avis antérieur émis par nous sur les pratiques concernant la collecte, la protection, l'utilisation, le partage, la divulgation et la conservation de renseignements personnels ainsi que sur les pratiques relatives à la confidentialité sur Internet. Nous pouvons modifier l'Avis de confidentialité de MBNA en tout temps et sans préavis.

Pratiques de MBNA relatives à la confidentialité sur Internet

Protection de la confidentialité sur les sites Web

Nos serveurs Web reconnaissent, recueillent et conservent automatiquement des renseignements, comme le serveur auquel votre ordinateur est connecté, le nom de domaine de votre fournisseur de services Internet à partir duquel vous accédez à Internet, le type de navigateur que vous utilisez (par exemple, Microsoft Internet Explorer, Firefox/Chrome, Apple Safari et tout autre navigateur plus couramment utilisé), l'adresse de protocole Internet (« IP ») correspondante et le nom des pages que vous visitez sur notre ou nos sites Web. Ces renseignements ne permettent pas d'identifier la personne qui a visité le site, mais servent à améliorer le contenu de notre ou nos sites Web pour les rendre plus utiles. Aucun de nos serveurs Web n'enregistre d'adresse(s) de courriel sans votre consentement. Nous pouvons vous demander de donner votre adresse de courriel à divers endroits, y compris sur les demandes, dans la correspondance ou des communications avec

vous, et quand vous vous inscrivez aux services bancaires en ligne si nous sommes appelés à fournir ce service.

Inscription à des produits ou services en ligne

Afin de vous fournir un produit ou service donné en ligne, nous pouvons vous demander de nous transmettre des renseignements personnels, y compris votre adresse de courriel, votre ou vos numéros de compte et vos questions et réponses d'identification, que nous pouvons utiliser aux fins suivantes : correspondance, inscription à un site, consultation en ligne de votre relevé, conclusion d'opérations en ligne ou participation à des sondages en ligne (qui peuvent être effectués par nous ou par des fournisseurs de services tiers) ainsi que pour nous permettre de fournir un produit ou service en ligne de manière efficace.

Comme il est indiqué ci-dessus, si vous vous inscrivez à un service en ligne ou si vous accédez à notre site Web à partir d'un courriel ou d'une autre communication personnalisée que nous vous avons fait parvenir, ou si vous nous fournissez des renseignements personnels, vous nous permettez de vous identifier. Par exemple, lorsque vous vous inscrivez à un service en ligne ou faites une demande en ligne en vue d'obtenir l'un de nos produits ou services, vous nous fournissez des renseignements personnels à votre sujet. Quand vous vous inscrivez, vous faites une demande ou vous vous identifiez autrement, nous pouvons combiner les renseignements relatifs à votre utilisation du site www.mbna.ca et du produit ou service en ligne avec certains autres renseignements en ligne ou hors ligne que nous possédons à votre sujet, afin de personnaliser votre expérience en ligne et de vous présenter des offres et des mises à jour en ligne et hors ligne pertinentes.

Utilisation de votre adresse de courriel

Si vous nous fournissez votre adresse de courriel, ou si vous l'avez déjà fournie par le passé, ou si nous obtenons votre adresse de courriel d'une autre source avec votre consentement, nous pourrions vous envoyer des courriels pour vous proposer des offres ou vous offrir des services si vous êtes un client. Il pourrait s'agir notamment d'avis vous informant que votre relevé en ligne est maintenant prêt à être consulté ou de diverses alertes par courriel à propos de votre compte.

Nous ne communiquons pas l'adresse de courriel que vous nous fournissez à nos organisations d'affinité ni à d'autres entreprises à des fins de commercialisation de leurs produits ou services. Toutefois, nous pourrions partager votre adresse de courriel à des fins de sondage. Nous utilisons nos serveurs et les serveurs d'autres entreprises (« fournisseurs de services ») à des fins de marketing et pour fournir et évaluer nos programmes de courriels, ainsi que pour le maintien, la gestion et la prestation de produits et services. Dans les cas où nous faisons appel à un fournisseur de services, nous interdisons à ce dernier d'utiliser votre adresse de courriel à toute autre fin non décrite dans les présentes. Veuillez noter que si vous profitez d'une offre d'une tierce organisation et que vous devenez son client, celle-ci pourrait elle-même vous envoyer des offres. Dans ce cas, vous devez vous adresser directement à ce partenaire si vous souhaitez cesser de recevoir d'autres offres de sa part.

Si vous êtes un titulaire de compte, nous nous réservons le droit d'utiliser l'adresse/les adresses de courriel que vous nous avez fourni(e)s pour vous transmettre des renseignements sur votre compte. Cela peut inclure, entre autres, l'activation de votre ou vos comptes, des avis de compte en souffrance, des alertes de fraude, des récompenses, les tarifs en vigueur pour les transferts de fonds et de solde, l'ajout d'un utilisateur autorisé et tout autre service bancaire en ligne.

Avec votre consentement, nous pouvons à l'occasion vous faire parvenir des offres de marketing susceptibles de vous intéresser à l'adresse/aux adresses de courriel que vous nous avez fourni(e)s. Nous fournissons à nos clients des moyens simples de refuser l'envoi d'offres par courriel. Bien que certains clients nous disent qu'ils aiment recevoir des offres par courriel, nous reconnaissons qu'il est important de vous offrir un choix. Vous pouvez donc en tout temps demander de ne plus recevoir d'offres de notre part par courriel en nous appelant au **1-866-845-1003**, ou en cliquant sur le lien pertinent qui figure habituellement dans le bas du courriel.

Toutes les offres par courriel que nous vous enverrons vous expliqueront comment procéder pour ne plus recevoir de nouvelles offres par courriel.

Nous ferons un suivi de l'activité subséquente à l'envoi d'un courriel (par exemple, a-t-on visualisé les graphiques, ouvert le courriel et cliqué sur les liens dans le courriel), afin de mesurer l'efficacité du courriel, transmettre de futures offres et garantir la prestation optimale de produits et services. De plus, en vue de vous simplifier la tâche, nous pourrions entrer au préalable votre adresse de courriel sur des formulaires en ligne.

Enfants

Nous ne nous servons pas du www.mbna.ca ou tout autre site Web pour sciemment solliciter des données de personnes mineures ou pour faire de la publicité auprès d'elles dans chaque ressort territorial dans lequel réside un demandeur.

Sécurité sur Internet

Nous ne divulguons ni n'exigeons jamais de renseignements de nature délicate (par exemple : numéro de compte complet, numéro d'assurance sociale, numéro d'identification personnel (NIP) ou code d'accès) dans un courriel non chiffré. Si vous recevez un courriel prétendument envoyé par MBNA contenant ou demandant ce type de renseignements de nature délicate, avant d'y répondre, veuillez nous contacter immédiatement au 1-800-404-1323.

Nous utilisons la technologie de cryptage pour protéger certains renseignements transmis par Internet. SSL est une technologie de cryptage connue sous le nom de « Secure Sockets Layer » (protocole de sécurisation). SSL code les renseignements transmis entre deux parties et vérifie

le serveur de site Web que vous utilisez pour communiquer. Un « s » suivant le « http » dans une adresse de site Web indique que vous êtes relié à un serveur sécurisé qui utilise la technologie SSL. De plus, si vous utilisez Microsoft Internet Explorer 7.0, Firefox 3.0, Apple Safari 2.0, ou une version plus récente de l'un de ces navigateurs, un cadenas ou une clé devrait apparaître dans le coin inférieur droit de la fenêtre du navigateur.

Utilisation des témoins (« cookies ») et autre technologie connexe

Certains de nos sites Web peuvent se servir d'une caractéristique de votre navigateur Internet appelée témoin, ou d'une image électronique appelée pixel invisible (ou une technologie similaire) pour faciliter vos sessions sur Internet, maintenir la sécurité et améliorer nos sites Web. Par exemple, nous pouvons utiliser des témoins pour vérifier votre identité, vos préférences linguistiques, mémoriser vos options personnelles, notamment vos préférences relativement aux diverses offres, et pour surveiller votre utilisation de nos sites Web en vue d'améliorer nos services. Nous n'utilisons pas de témoins ou de pixels invisibles pour recueillir des données à partir de votre disque dur, y compris votre adresse de courriel ou tout autre renseignement personnel. Si vous choisissez de ne pas accepter de témoins ou de pixels invisibles dans votre navigateur, il est possible que vous ne puissiez pas utiliser certains des services offerts dans nos sites Web.

Un témoin est un petit fichier qui contient un numéro d'identification unique envoyé par un site Web au navigateur de votre ordinateur. Un pixel invisible est une très petite image transparente (habituellement 1 x 1 pixel), que l'on appelle parfois aussi GIF invisible ou balise d'action. Lorsque vous visitez un site Web, un témoin peut être utilisé pour suivre les activités de votre navigateur et pour vous offrir une expérience plus uniforme et efficace sur le site. Les témoins ne peuvent pas voir ni recueillir de données d'autres témoins, ou capturer des fichiers ou de l'information stockée dans votre ordinateur. Seul le site Web qui vous envoie des témoins peut lire les témoins qu'il vous a envoyés. Les pixels invisibles peuvent être utilisés pour compiler des statistiques globales à propos des habitudes d'utilisation d'un site Web, comme le nombre de clics sur un lien particulier, une annonce ou une zone précise d'une page Web.

Processus d'authentification en ligne

Quand vous soumettez une demande de carte de crédit ou vous vous inscrivez à un service en ligne sécurisé, la demande que vous remplissez comprend un processus d'authentification en ligne. Celui-ci fait appel au service d'information d'un tiers afin de confirmer votre identité. Les renseignements que vous fournissez dans votre demande seront comparés à ceux figurant dans votre rapport de crédit à la consommation dans le seul but de valider votre identité, et ils n'auront pas d'incidence sur votre cote de crédit ni sur votre dossier de crédit. Le processus d'authentification en ligne fait également appel aux témoins Flash, à JavaScript et à des images de pixel afin d'identifier l'appareil que vous utilisez pour accéder à notre site. Ces outils sont utilisés conjointement avec le rapport de crédit à la consommation de façon à assurer votre protection et la nôtre contre la fraude.

Services de publicité

Nous faisons appel à des entreprises externes en ce qui concerne la publicité dans notre propre site Web et dans d'autres sites Web. Ces entreprises nous aident à mettre en place, optimiser et mesurer l'efficacité de nos programmes de bannières publicitaires en ligne. Ces entreprises utilisent des témoins et un code unique pour mesurer l'efficacité de la publicité et transmettre des annonces sur des produits et services susceptibles de vous intéresser.

Nos bannières publicitaires et les demandes de crédit en ligne peuvent contenir de petits graphiques dans lesquels des codets ont été insérés. Ces codets ne permettent pas d'identifier la personne qui a visité le site et agissent en lien avec les témoins. Ils nous permettent de déterminer si l'annonce a été vue ou si on y a répondu, ce qui nous aide à mesurer l'efficacité de notre publicité.

Pour protéger davantage votre confidentialité

Quand vous explorez les services offerts sur nos sites Web, veuillez tenir compte du fait que d'autres détaillants en ligne, partenaires, sites Internet de tierces parties et services de tierces parties accessibles par nos sites Web ont des politiques et des pratiques distinctes en matière de protection des renseignements personnels et de collecte de données, qui sont indépendantes de nos politiques et pratiques et peuvent différer de celles-ci. Nous n'assumons aucune responsabilité ou obligation à l'égard de ces politiques et pratiques indépendantes; il vous incombe entièrement de les examiner attentivement et de décider si elles protègent vos droits à votre satisfaction.

Nous pouvons modifier ces Pratiques relatives à la confidentialité sur Internet à tout moment. Lorsque de telles modifications ont lieu, nous afficherons une version révisée sur notre site Web. Les modifications entreront en vigueur à compter du moment où elles sont affichées. Vous êtes responsable d'examiner de temps à autre ces Pratiques relatives à la confidentialité sur Internet pour connaître ces modifications. Votre utilisation continue de ce site Web constitue votre consentement à ces modifications.



Date de dernière révision : juin 2015.

MBNA est une division de La Banque Toronto-Dominion.

Toutes les marques de commerce appartiennent à leurs propriétaires respectifs.

^{MD} MBNA et les autres marques de commerce sont la propriété de La Banque Toronto-Dominion.