

# Entente relative à la confidentialité des renseignements au sein du Groupe Banque Scotia

## Dernière mise à jour : octobre 2010

La confidentialité de vos renseignements personnels est importante pour la Banque Scotia. La présente entente énonce les pratiques en matière de gestion des renseignements devant être appliquées par les membres du Groupe Banque Scotia<sup>†</sup> au Canada, notamment en ce qui a trait au type de renseignements recueillis, à la manière dont ils sont utilisés et à qui ils sont divulgués.

La présente entente peut faire l'objet de modifications de temps à autre. (Voir ci-dessous la rubrique «Complément d'information» pour savoir de quelle façon nous vous aviserons lorsque des modifications seront apportées.)

Dans la présente entente, «nous» et la «Banque Scotia» désignent, selon le cas, un membre du Groupe Banque Scotia ou l'ensemble du Groupe Banque Scotia<sup>†</sup>, ce qui comprend tout programme ou toute coentreprise auquel un membre ou l'ensemble du Groupe Banque Scotia participe, et «vous» désigne une personne ayant fait ou signé une demande pour un produit ou un service bancaire, financier, d'assurance ou de courtage destiné aux particuliers ou aux entreprises (service), ou qui est inscrite à un tel service, y compris un codemandeur, une caution ou un représentant personnel.

## Collecte, utilisation et divulgation de renseignements personnels

1. Si vous demandez, cautionnez ou utilisez un service, et aussi longtemps que vous êtes notre client, vous acceptez ce qui suit :

Nous pouvons vous demander ou recueillir sur vous des renseignements personnels, notamment :

- o votre nom, votre adresse, votre numéro de téléphone, la nature de votre principale activité ou profession et votre date de naissance, conformément aux exigences de la loi;
- o une pièce d'identité, comme un permis de conduire ou un passeport valide; nous pouvons aussi vous demander de fournir une facture de service public récente pour vérifier vos nom et adresse;
- o votre revenu annuel, un bilan de vos avoirs et de vos dettes ainsi que des renseignements sur vos antécédents en matière de crédit;
- o vos opérations, y compris vos habitudes de paiement, les mouvements sur vos comptes et la façon dont vous prévoyez utiliser le compte ou le service ainsi que la provenance des fonds ou des actifs reçus;
- o des renseignements dont nous pourrions avoir besoin pour être en mesure de vous offrir un service, comme des renseignements sur votre état de santé si vous souscrivez certains produits d'assurance; dans certains cas, ces renseignements sont facultatifs;
- o des renseignements sur des tiers, comme votre conjoint, si vous demandez certains services pour lesquels la divulgation de ces renseignements est requise par la loi; et
- o des renseignements sur les propriétaires bénéficiaires, les

intermédiaires et d'autres parties, lesquels sont requis par la loi.

Dans le cas des personnes morales, telles que les entreprises, les sociétés de personnes, les fiducies, les successions, les clubs ou d'autres organisations, nous pouvons recueillir les renseignements susmentionnés, selon le cas, auprès de chacun des représentants autorisés, associés, fiduciaires, liquidateurs et membres.

Nous pouvons recueillir vos renseignements personnels, les utiliser et les communiquer à toute personne ou à tout organisme pour :

- confirmer votre identité;
- comprendre vos besoins;
- déterminer si nos services vous conviennent;
- déterminer si votre demande de service est recevable;
- proposer, établir et gérer des services qui répondent à vos besoins;
- vous fournir des services sans interruption;
- nous conformer aux lois et aux règlements que nous considérons applicables à nos activités, y compris le respect des exigences des organismes d'autoréglementation dont nous pourrions faire partie;
- nous aider à recouvrer une créance dont vous nous êtes redevable ou à faire respecter une obligation que vous avez à notre égard;
- répondre à l'ordonnance d'un tribunal, à un mandat de perquisition ou à toute autre demande que nous considérons valide, ou nous conformer aux règles de pratique d'une cour;
- évaluer et gérer les risques pour nous;
- faire enquête et rendre une décision relativement aux indemnités d'assurance; et
- prévenir ou détecter les fraudes ou les activités criminelles et gérer et régler toute perte réelle ou potentielle découlant d'une fraude ou d'une activité criminelle.

Lorsque nous recueillons des renseignements concernant votre état de santé dans le but de vous fournir un service d'assurance, nous utiliserons ces renseignements uniquement à de telles fins. (Voir ci-dessous pour plus de détails.)

Nous ne fournissons pas directement tous les services liés à la relation bancaire que vous entretenez avec nous. Nous pouvons avoir recours aux services de tiers fournisseurs de services pour traiter ou gérer en notre nom des renseignements personnels et pour qu'ils nous aident à effectuer diverses tâches comme l'impression, la distribution de courrier et le marketing. Pour ce faire, vous nous autorisez à leur communiquer des renseignements sur vous. Certains de nos fournisseurs de services étant à l'étranger, il se peut que des organismes de réglementation aient accès à vos renseignements personnels conformément aux lois en vigueur dans les pays où se trouvent ces fournisseurs. Lorsque des renseignements personnels sont communiqués à nos fournisseurs de services, nous exigeons qu'ils appliquent des normes de sécurité conformes aux politiques et aux pratiques du Groupe Banque Scotia en matière de protection de la vie privée.

2. Nous pouvons recueillir, utiliser et divulguer votre numéro d'assurance sociale

(NAS) à des fins fiscales, conformément aux exigences de la loi. En outre, il se peut que nous vous demandions votre NAS à des fins de vérification et de transmission de renseignements à des agences d'évaluation du crédit et de confirmation de votre identité. Cela nous permet de recueillir des renseignements sur vous sans risque qu'il y ait de confusion avec d'autres clients, notamment ceux dont le nom est similaire, et d'assurer l'intégrité et l'exactitude de vos renseignements personnels. Vous pouvez refuser que votre NAS soit utilisé ou divulgué à des fins autres que celles prescrites par la loi.

3. Nous pouvons vérifier les renseignements pertinents que vous nous avez fournis auprès de votre employeur ou des personnes que vous nous avez indiquées comme références et vous autorisez toute personne avec qui nous pourrions communiquer à cet égard à nous fournir les renseignements demandés. Lorsque vous demandez un service ou que vous vous y inscrivez, et durant la période où vous recevez le service, nous pouvons consulter diverses bases de données du secteur des services financiers ou communiquer avec des organismes d'enquête privés liés au type de service en question. Vous nous autorisez à communiquer des renseignements vous concernant à ces bases de données et organismes d'enquête. Au Canada, les organismes d'enquête sont désignés en vertu de la réglementation de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (LPRPDE) et comprennent des organismes tels que le Bureau de prévention et d'enquête du crime bancaire de l'Association des banquiers canadiens et les Services d'enquête du Bureau d'assurance du Canada.
4. Vous convenez que nous pouvons surveiller ou enregistrer les conversations téléphoniques que nous avons avec vous, et le contenu d'une conversation téléphonique peut être conservé. Nous pouvons vous informer de cette possibilité au début d'un appel. Cette mesure vise à constituer un dossier avec les renseignements que vous fournissez pour s'assurer que vos directives seront suivies à la lettre et à faire en sorte que les normes en matière de service à la clientèle soient respectées.
5. La Banque Scotia peut avoir recours à un système de vidéosurveillance à l'intérieur et dans les environs de ses succursales, guichets automatiques et autres lieux dans le but de protéger ses clients et ses employés et de prévenir le vol, la fraude et le vandalisme. Toute image vidéo enregistrée est détruite lorsqu'elle n'est plus nécessaire pour les besoins des affaires ou pour d'autres fins, et tout renseignement personnel est protégé en vertu de la présente entente.
6. Si vous utilisez l'un de nos services, nous pouvons utiliser des renseignements de crédit et d'autres renseignements personnels, obtenir de tels renseignements auprès d'agences d'évaluation du crédit ou d'autres sources du secteur des services financiers ou les leur divulguer, dans le but de vous offrir des produits ou des lignes de crédit préautorisés, et ce, même si l'entente touchant ce service a été résiliée. Vous pouvez retirer votre consentement à cet égard en tout temps, moyennant un préavis raisonnable (voir ci-après).
7. Nous pouvons transmettre des renseignements sur vous (à l'exception de renseignements sur votre état de santé) à d'autres sociétés membres du

Groupe Banque Scotia (lorsque les lois le permettent) afin que celles-ci puissent vous informer de leurs produits et services. Font partie du Groupe Banque Scotia des sociétés qui proposent au public les services suivants : dépôts, prêts et autres services financiers personnels; cartes de crédit, de débit et de paiement; courtage de plein exercice et réduit; prêts hypothécaires; services fiduciaires et de garde de titres; assurance; gestion des placements et planification financière; et fonds communs de placement. Votre consentement à cet égard vaut également pour toute entité qui pourrait un jour faire partie du Groupe Banque Scotia. Par ailleurs, nous pouvons vous transmettre de l'information provenant de tiers que nous aurons choisis. La relation d'affaires que nous entretenons avec vous n'est pas conditionnelle à votre consentement à cet égard, et vous pouvez retirer votre consentement en tout temps (voir ci-après).

Pour une liste des sociétés affiliées et des filiales de la Banque Scotia au Canada, veuillez consulter le Bilan des contributions communautaires/Déclaration sur la responsabilité sociale disponible dans toutes les succursales de la Banque Scotia et en ligne à [www.banquescotia.com](http://www.banquescotia.com).

8. Nous pouvons vous demander des renseignements nous permettant de vous contacter, tels que votre numéro de téléphone, de téléphone mobile ou de télécopie ainsi que votre adresse de courriel, les conserver, les utiliser et même les divulguer à d'autres membres du Groupe Banque Scotia de manière à ce que nous ou l'un de ces membres puissions entrer directement en communication avec vous à des fins de marketing, y compris de télémarketing. Votre consentement à cet égard vaut également pour toute entité qui pourrait un jour faire partie du Groupe Banque Scotia. La relation d'affaires que nous entretenons avec vous n'est pas conditionnelle à votre consentement à cet égard, et vous pouvez retirer votre consentement en tout temps (voir ci-après).
9. Si nous vendons une société membre du Groupe Banque Scotia ou cédonons une partie de ses activités, nous pourrons transmettre les renseignements que nous possédons sur vous à l'acheteur potentiel. Nous exigerons de tout acheteur potentiel qu'il protège et utilise les renseignements fournis d'une manière conforme aux politiques et aux pratiques du Groupe Banque Scotia en matière de protection de la vie privée.
10. Nous pouvons conserver dans nos dossiers et utiliser les renseignements que nous détenons sur vous aussi longtemps qu'il le faudra pour les besoins de la présente entente, et ce, même si vous cessez d'être notre client.
11. Vous garantissez que tous les renseignements que vous nous fournissez sont complets et exacts. Si vos renseignements personnels changent, sont périmés ou deviennent inexacts, vous êtes tenu de nous en informer pour que nous puissions mettre à jour nos dossiers.

#### **Refus de consentir ou retrait du consentement**

Sous réserve des exigences légales, réglementaires et contractuelles, vous pouvez refuser de consentir à ce que nous recueillions, utilisions ou divulguions des renseignements sur vous, ou retirer en tout temps votre consentement à ce que

nous poursuivions la cueillette, l'utilisation ou la divulgation de vos renseignements, moyennant un préavis raisonnable. Dans certains cas, cependant, il se peut qu'en raison du retrait de votre consentement nous ne puissions pas vous fournir ou continuer à vous fournir certains services ou renseignements qui pourraient vous être profitables.

Nous donnerons suite à vos instructions dans les plus brefs délais. Cependant, il est possible que certaines utilisations de vos renseignements personnels ne puissent être interrompues immédiatement.

Vous ne pouvez refuser de consentir à ce que nous recueillons, utilisions et divulguions des renseignements requis par des tiers fournisseurs de services dont la contribution est essentielle à la prestation des services ou par des organismes de réglementation, y compris les organismes d'autoréglementation. Certains de nos fournisseurs de services étant à l'étranger, il se peut que des organismes de réglementation aient accès à vos renseignements personnels conformément aux lois en vigueur dans les pays où se trouvent ces fournisseurs.

Vous pouvez demander en tout temps que nous cessions d'utiliser vos renseignements personnels pour promouvoir nos services ou les produits et services de tiers que nous avons choisis ou de divulguer ces renseignements à d'autres membres du Groupe Banque Scotia. Si vous désirez refuser ou retirer votre consentement, comme il est prévu dans la présente entente, il suffit de communiquer avec votre succursale ou le bureau avec lequel vous faites affaire. Vous pouvez également composer sans frais les numéros suivants :

Banque Scotia	1-800-575-2424
Placement direct ScotiaMcLeod	1-800-361-6601
ScotiaMcLeod et Groupe Gestion privée Scotia	1-866-437-4990
Financière ScotiaVie	1-800-361-8570

**Si vous demandez, acceptez ou cautionnez une ligne de crédit, un prêt à terme, un prêt hypothécaire ou tout autre produit de crédit**

Lorsque vous demandez, acceptez ou cautionnez un prêt ou une facilité de crédit ou si vous contractez une dette envers nous, nous pouvons, au besoin pendant la durée du prêt ou de la facilité de crédit, utiliser, transmettre, obtenir, vérifier, communiquer ou échanger des renseignements de crédit ou d'autres renseignements sur vous (à l'exception des renseignements sur votre état de santé). Les destinataires ou fournisseurs de ces renseignements peuvent être des agences d'évaluation du crédit, des assureurs hypothécaires, des assureurs garantissant les créances, des réassureurs, des bureaux d'enregistrement, d'autres sociétés du Groupe Banque Scotia, d'autres personnes avec qui vous pouvez entretenir des relations financières et toute autre personne, lorsque la loi le permet ou l'exige. Nous pouvons procéder ainsi tant que durera la relation bancaire que nous entretenons avec vous. Vous autorisez également toute personne avec qui nous pourrions communiquer à cet égard à nous fournir les renseignements demandés.

Si vous êtes titulaire d'un compte VISA\* tenu par nous, nous pouvons transmettre des renseignements sur vous (à l'exception de renseignements sur votre état de santé) à l'Association Visa Canada, à Visa International Service Association ainsi qu'à

leurs employés et mandataires aux fins du traitement, de l'autorisation et de l'authentification de vos opérations par carte VISA, de la prestation du service d'assistance à la clientèle ou de tout autre service lié à votre compte VISA. Nous pouvons également communiquer des renseignements vous concernant relativement à votre participation à des concours ou à des promotions administrés en notre nom par l'Association.

Si vous avez adhéré à l'un de nos services tels que la carte bancaire *Carte Scotia*<sup>MD</sup>, nous pouvons transmettre des renseignements sur vous (à l'exception de renseignements sur votre état de santé) lorsque vous utilisez votre *Carte Scotia* à des fournisseurs de services de paiement électronique, à des réseaux de cartes de débit, à des partenaires de programmes de fidélisation ainsi qu'à leurs employés et mandataires respectifs aux fins du traitement, de l'autorisation et de l'authentification de vos opérations par carte de débit, de la prestation du service d'assistance à la clientèle ou de toute autre prestation liée aux services dont vous bénéficiez. Nous pouvons également communiquer des renseignements vous concernant relativement à votre participation à des concours ou à des promotions administrés en notre nom par des fournisseurs de services de paiement électronique, des réseaux de cartes de débit et des partenaires de programmes de fidélisation.

Si nous vous octroyons un prêt hypothécaire, nous pouvons communiquer des renseignements sur vous, y compris des renseignements sur votre solvabilité, aux assureurs hypothécaires relativement à toute question touchant l'assurance de votre prêt hypothécaire. Les renseignements consignés par la Société canadienne d'hypothèque et de logement sont assujettis à la législation fédérale relative à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée.

Pendant la durée du prêt ou de la facilité de crédit, vous ne pouvez retirer votre consentement à ce que nous recueillons, utilisions ou divulguions des renseignements personnels et liés au prêt ou à une autre entente de crédit que vous avez conclue avec nous ou que vous cautionnez. Nous pouvons continuer de divulguer des renseignements sur vous aux agences d'évaluation du crédit, même après qu'il a été mis fin au prêt ou à la facilité de crédit, et vous ne pouvez retirer votre consentement à cet égard. Ces mesures ont pour but d'assurer l'exactitude, l'intégralité et l'intégrité du système de communication des renseignements de crédit.

### **De plus, si vous acceptez un service d'assurance offert par nous**

Lorsque vous soumettez ou signez une demande de souscription pour un service d'assurance que nous proposons, ou que vous acceptez ou souscrivez un tel produit, nous pouvons obtenir, vérifier, utiliser et divulguer des renseignements vous concernant. Les destinataires ou fournisseurs de ces renseignements peuvent être des personnes que vous nous avez indiquées comme références, des hôpitaux et des praticiens de la santé, des régimes d'assurance-maladie publics, d'autres assureurs, des services d'information médicale et des bureaux de services d'assurance, des autorités policières, des enquêteurs privés et d'autres groupes ou entreprises auprès desquels de l'information doit être obtenue pour évaluer votre demande d'assurance, administrer le service ou rendre une décision relativement à une demande de règlement. Vous autorisez toute personne avec qui nous pourrions communiquer à

cet égard à nous fournir les renseignements demandés.

Si vous acceptez un service d'assurance que nous proposons ou si une police d'assurance-vie est émise à ce titre sur votre tête, vous ne pouvez retirer votre consentement, tel qu'il est mentionné plus haut, que si le consentement ne s'applique pas à l'évaluation des risques ou à des demandes d'indemnité pour lesquelles un membre du Groupe Banque Scotia doit recueillir et fournir de l'information aux bureaux de services d'assurance après que la demande a été acceptée ou qu'une décision a été rendue relativement à une indemnité. Cette condition est nécessaire pour maintenir l'intégrité du système d'évaluation des risques et des demandes d'indemnité.

### **Complément d'information**

Il est entendu que nous pouvons modifier la présente entente en tout temps pour tenir compte des modifications législatives et de toute autre question pertinente. L'entente modifiée sera versée dans notre site Web. Vous pourrez aussi vous en procurer un exemplaire en succursale ou par la poste. Nous pouvons également vous aviser de toute modification apportée à la présente entente de l'une ou l'autre des manières suivantes :

- un avis bien en vue à tous les GAB;
- une annonce dans le système interactif de réponse vocale (SIRV);
- un avis dans le site Web de la Banque Scotia;
- un avis dans nos succursales; ou
- un avis dans votre relevé mensuel.

Si vous continuez à utiliser votre compte ou un service après avoir reçu un avis de modification, cela signifie que vous consentez aux nouvelles conditions de l'entente, telles qu'elles sont modifiées, et que vous les acceptez. Si vous n'êtes pas d'accord avec aucune des modifications effectuées ni avec les nouvelles conditions de l'entente, vous devez cesser immédiatement d'utiliser le compte ou les services et nous aviser que vous allez fermer votre compte ou mettre fin à votre adhésion à notre service.

Pour toute question sur la politique de confidentialité des membres du Groupe Banque Scotia, veuillez communiquer avec votre succursale ou bureau ou sans frais au 1-800-575-2424. Si votre succursale ou bureau ne peut régler votre requête à votre satisfaction, veuillez communiquer avec le Bureau du président :

Téléphone : 1-877-700-0044  
Télécopieur : 1-877-700-0045  
Courriel : [mail.president@scotiabank.com](mailto:mail.president@scotiabank.com)  
Lettre : Le président, Banque Scotia  
44, rue King Ouest, Toronto (Ontario) M5H 1H1

Vous pouvez également obtenir une copie intégrale du Code de confidentialité officiel du Groupe Banque Scotia et du Code d'éthique de la Banque Scotia dans le site [www.banquescotia.com](http://www.banquescotia.com). Ces deux documents font partie intégrante de l'Entente relative à la confidentialité des renseignements au sein du Groupe Banque Scotia.

<sup>†</sup> Dans la présente entente, «Groupe Banque Scotia» désigne collectivement La Banque de Nouvelle-Écosse et toutes ses filiales et sociétés affiliées en ce qui concerne leurs activités au Canada, et «membre du Groupe Banque Scotia» désigne La Banque de Nouvelle-Écosse ou l'une ou l'autre de ses filiales et sociétés affiliées en ce qui concerne ses activités au Canada.

<sup>MD</sup> Marque déposée de La Banque de Nouvelle-Écosse.

\* VISA Int./Usager lic. La Banque de Nouvelle-Écosse.