Scotiabank

Entente sur la confidentialité de la Banque Scotia

La protection de vos renseignements personnels nous tient à cœur. À la Banque Scotia, nous savons que vos renseignements personnels sont importants. Nous nous engageons à honorer la confiance que vous nous avez accordée pour en assurer la protection. La présente Entente sur la confidentialité s'applique aux clients, aux clients potentiels et aux personnes dont nous traitons les renseignements personnels.

Nous voulons être clairs quant à la façon dont nous traitons vos renseignements personnels. La présente Entente sur la confidentialité et notre Politique sur la protection de la vie privée numérique et la publicité ciblée par centres d'intérêt expliquent pour quelles raisons nous les recueillons et les utilisons, comment nous les communiquons, les protégeons et les conservons, ainsi que les choix et les droits dont vous disposez.

Si vous demandez un produit ou un service qui nécessite des explications supplémentaires sur la manière dont nous traitons vos renseignements, nous vous les fournirons.

La présente Entente sur la confidentialité (l'Entente) explique ce qui suit :

- **Quels** renseignements personnels nous recueillons
- **Pourquoi** nous les recueillons et les utilisons
- À **qui** nous les communiquons
- **Comment** nous les protégeons et les conservons
- Les **choix et les droits** dont vous disposez

La Politique sur la protection de la vie privée numérique et la publicité ciblée par centres d'intérêt fournit plus de détails sur la manière dont nous traitons vos renseignements en ligne.

Dans la présente Entente, les termes « **Banque Scotia** » et « **nous** » désignent La Banque de Nouvelle-Écosse et le groupe de sociétés de la Banque Scotia ou tout programme de la Banque Scotia au Canada (« Banque Scotia » ou « nous »). Certaines de nos filiales et sociétés affiliées disposent de leurs propres politiques relatives à la vie privée. Lorsque ce n'est pas le cas, la présente Entente sur la confidentialité s'applique à elles.

Notre programme de protection de la vie privée

Nous avons un programme dédié à la protection de la vie privée qui établit l'obligation de rendre des comptes à propos du traitement responsable des renseignements personnels et du respect des exigences en matière de protection de la vie privée. Le Bureau de la protection de la vie privée, dirigé par le responsable mondial de la protection de la vie privée, supervise notre programme de protection de la vie privée. Vous pouvez communiquer avec le responsable mondial de la protection de la vie privée aux coordonnées indiquées à la fin de la présente Entente.

Qu'est-ce qu'un renseignement personnel?

Les « renseignements personnels » désignent les renseignements qui permettent de vous identifier, notamment les suivants :

- votre nom, votre adresse, votre courriel, votre numéro de téléphone et vos autres coordonnées;
- des renseignements techniques, comme votre adresse IP, votre appareil et la façon dont vous utilisez notre site Web ou notre application (mais uniquement s'ils permettent de vous identifier);
- les détails sur la façon dont vous utilisez nos produits et nos services, comme les paiements et les opérations.

Les renseignements qui ont été anonymisés et qui ne peuvent être rattachés à vous ne sont pas des renseignements

personnels.

Pourquoi recueillons-nous et utilisons-nous vos renseignements personnels?

Nous recueillons et utilisons des renseignements personnels pour les principaux motifs suivants :

Pour établir et gérer notre relation bancaire avec vous

Nous utilisons vos renseignements pour vous aider à ouvrir et à gérer vos comptes, vous fournir les produits et les services que vous avez demandés et maintenir notre relation bancaire avec vous.

- **Pour confirmer votre identité :** Nous pouvons vous demander votre nom, votre adresse, votre numéro de téléphone, votre adresse courriel, votre date de naissance ainsi qu'une pièce d'identité ou d'autres documents, comme une facture de service public. Si vous y consentez, nous pouvons utiliser votre empreinte vocale pour confirmer votre identité et prévenir la fraude lorsque vous nous appelez. Nous pouvons également vous demander de vous prendre en photo en direct et utiliser une technologie de comparaison faciale pour comparer votre photo à celle qui figure sur votre pièce d'identité. Nous supprimerons les renseignements issus du processus de comparaison faciale après 90 jours, à moins qu'une fraude ne soit détectée. Seules quelques personnes autorisées peuvent accéder à ces renseignements, lesquels sont protégés par des mesures de sécurité rigoureuses, comme le chiffrement. Le consentement à l'utilisation de la biométrie est facultatif.

  Nous pouvons vous demander votre numéro d'assurance sociale (NAS) afin de vérifier avec précision votre identité auprès des agences d'évaluation du crédit. La divulgation de votre NAS à cette fin est facultative. Vous pouvez retirer ce consentement en tout temps. Consultez la section « **Comment refuser de consentir ou retirer votre consentement?** » ci-dessous.

  Nous pourrions également avoir besoin de renseignements sur votre conjoint, votre tuteur légal, vos bénéficiaires ou vos représentants personnels pour gérer votre compte. Dans le cas des entreprises clientes, nous recueillons également le nom et les coordonnées des signataires autorisés.

- **Pour évaluer votre admissibilité à nos produits et services et déterminer s'ils vous conviennent :** Nous pouvons vous poser des questions sur votre situation financière. Celles-ci peuvent porter sur vos antécédents de crédit et de remboursement, vos études, votre emploi, vos revenus, vos actifs, vos dettes et vos autres passifs. Nous pourrions également vous demander comment vous utiliserez le produit ou le service et d'où proviennent les fonds.
  Si vous acceptez d'être un garant, nous vous poserons également ces questions.

- **Pour communiquer avec vous :** Nous communiquons avec vous en personne, par téléphone, par courrier ou au moyen de canaux numériques. Nous utilisons ces canaux pour communiquer des renseignements sur vos produits et vos services, ou afin de recouvrer une créance. Vous pouvez choisir de ne plus recevoir certaines de nos communications, mais nous pourrions tout de même vous contacter si la loi l'exige ou pour recouvrer une créance.

- **Pour obtenir des renseignements de crédit :** Nous obtenons des renseignements de crédit de la part d'agences d'évaluation du crédit tout au long de notre relation. Nous utilisons ceux-ci pour examiner les demandes, vérifier votre identité et votre crédit et mettre à jour nos dossiers. Nous les utilisons également pour déterminer votre admissibilité à d'autres produits et services, gérer les risques et vous aider à utiliser le crédit de manière responsable. Cela peut inclure des offres de crédit préapprouvées, des augmentations de limite de crédit et

des offres de transfert de solde. Les renseignements que nous obtenons portent sur le type et le montant des crédits que vous avez reçus, les antécédents de remboursement, les activités de recouvrement, les procédures judiciaires, les faillites et d'autres renseignements communiqués par vos créanciers. Votre consentement demeure effectif aussi longtemps que vous détenez le produit ou le service auprès de nous.

Vous pouvez communiquer avec les agences d'évaluation du crédit que nous utilisons pour accéder à votre dossier de crédit ou pour le corriger :

- **Equifax Canada Inc.** : http://www.equifax.ca
- **TransUnion Canada Inc.** http://www.transunion.ca

- **Pour vous fournir des services d'assurance :** Si vous soumettez une demande de souscription pour un service d'assurance par notre intermédiaire, nous et nos assureurs recueillons des renseignements supplémentaires pour évaluer le risque, établir la couverture, gérer votre police et rendre une décision relativement à une demande de règlement. Pour certains produits et services d'assurance, nous pourrions vous demander des renseignements relatifs à votre état de santé.

Pour vous offrir une expérience personnalisée

Nous utilisons vos renseignements pour rendre votre expérience avec nous plus pertinente lorsque nous vous fournissons ou vous proposons des produits et des services.

- **Expériences personnalisées :** Nous analysons et utilisons vos renseignements pour améliorer vos interactions avec nos succursales, nos sites Web et nos applications mobiles, et pour vous envoyer des offres et des messages qui sont pertinents pour vous.

- **Communications marketing :** Nous pouvons communiquer avec vous au sujet d'offres et de promotions par téléphone, par la poste ou au moyen de canaux numériques. Nous personnalisons ces communications en fonction des renseignements que nous avons sur vous. Vous pouvez refuser de recevoir des communications marketing en tout temps.

- **Messages du groupe de sociétés de la Banque Scotia :** Si vous vous abonnez aux messages électroniques du groupe de sociétés de la Banque Scotia, chacune d'elles peut vous envoyer des renseignements sur ses produits, ses services, ses offres et ses événements ainsi que d'autres informations utiles. Nous pouvons également vous envoyer de l'information sur les produits et les services de nos partenaires de confiance.

- **Réseaux sociaux :** Si vous interagissez avec nous sur des plateformes de réseaux sociaux, nous pouvons recueillir des renseignements tels que des commentaires ou des messages directs. Les renseignements que nous recevons dépendent de vos paramètres de confidentialité sur ces plateformes. Nous vous recommandons de consulter leurs politiques de confidentialité.

- **Publicité en ligne :** Nous utilisons des plateformes tierces pour diffuser des publicités pertinentes de la Banque Scotia à votre intention. Pour ce faire, nous pouvons fournir à la plateforme une version dépersonnalisée de votre courriel ou de votre numéro de téléphone. Pour refuser que vos renseignements soient utilisés à ces fins, consultez la section « **Comment mettre à jour vos choix en matière de marketing?** » ci-dessous.

- **Concours, sondages et promotions :** Si vous participez à un concours, à un sondage ou à une promotion, nous recueillons votre nom, vos coordonnées et toutes les réponses que vous fournissez. Nous utilisons

ces renseignements pour gérer votre participation et aux autres fins expliquées au moment de votre inscription. Les résultats du sondage sont utilisés sous forme combinée (agrégée), sauf si vous nous donnez la permission de les utiliser autrement. Si un tiers organise le concours, nous pouvons lui communiquer vos renseignements, comme cela sera expliqué au moment de votre inscription.

Pour gérer nos activités

Nous utilisons des renseignements personnels pour mener nos activités et pour vous protéger ainsi que d'autres personnes.

- **Prévention de la fraude et des activités criminelles et protection de nos locaux :** Nous collectons et utilisons des renseignements personnels pour aider à prévenir et à détecter la fraude et d'autres activités malveillantes, ainsi que pour améliorer ces efforts. Ces renseignements peuvent être recueillis directement auprès de vous ou auprès de tiers de confiance (notamment des agences d'évaluation du crédit, des organismes de réglementation, des organismes chargés de l'application de la loi, des institutions financières, des réseaux de paiement, des fournisseurs de services et d'autres intermédiaires). Nous pouvons demander des renseignements supplémentaires pour enquêter sur une affaire, régler toute réclamation ou signaler une situation aux autorités compétentes. Nous utilisons également un système de vidéosurveillance à l'intérieur et dans les environs des succursales, des guichets automatiques et d'autres lieux afin d'assurer la sécurité de nos clients et de nos employés.

- **Lorsque vous communiquez avec nous :** Nous enregistrons les appels téléphoniques et les réunions virtuelles à des fins de qualité et de vérification, ainsi que pour améliorer votre expérience. Lorsque cela est requis, nous vous aviserons qu'un appel ou qu'une réunion est enregistré.

- **Recouvrement de créances et gestion des risques :** Nous utilisons des renseignements pour recouvrer des créances, faire respecter des obligations et évaluer les risques.

- **Relations d'affaires :** Nous recueillons des renseignements personnels auprès d'employés ou d'autres représentants de nos fournisseurs et sous-traitants pour qu'ils puissent faire affaire avec nous.

- **Analyses et amélioration :** Nous analysons les renseignements que nous recueillons pour mieux comprendre nos clients, pour améliorer nos produits et nos services ainsi que pour prévenir et détecter les fraudes.

Pour respecter les exigences légales et réglementaires

La loi nous oblige à recueillir et à utiliser certains renseignements personnels. Par exemple :

- Nous recueillons des renseignements dans le cadre des règles entourant la lutte contre le blanchiment d'argent et le principe « Connaître son client », ainsi qu'aux fins de toute autre exigence légale ou réglementaire applicable.

- Nous recueillons, utilisons et communiquons votre NAS aux fins de déclaration de revenus et à d'autres fins exigées par la loi.

Comment utilisons-nous l'automatisation de la prise de décision?

Nous pouvons utiliser des outils automatisés pour analyser vos renseignements personnels et prendre des décisions. Par

exemple, nous utilisons des outils automatisés pour les décisions de crédit, la vérification de l'identité, la détection de la fraude et l'admissibilité aux produits et aux services. Nous pouvons également recourir à des processus décisionnels automatisés pour prévenir les crimes financiers ou pour offrir un service équitable à nos clients. Si une décision automatisée a une incidence importante sur vous, vous pouvez demander des renseignements sur la manière dont elle a été prise et demander qu'elle soit révisée.

À qui communiquons-nous vos renseignements personnels?

Nous communiquons vos renseignements personnels pour les raisons indiquées ci-dessous.

- **Partenaires en matière de sécurité et de prévention de la fraude :** Nous pouvons communiquer des renseignements personnels à des tiers de confiance (notamment des fournisseurs de services, des institutions financières, des réseaux de paiement et d'autres tiers qui nous aident à fournir des services) afin qu'ils nous aident à détecter et à prévenir la fraude et d'autres activités malveillantes. Certains de ces partenaires utilisent des outils qui analysent des renseignements provenant de multiples organisations afin de repérer des schémas de fraude. Cela signifie que nous pouvons fournir vos renseignements à ces partenaires, et que ceux-ci peuvent utiliser des renseignements provenant d'autres organisations afin de contribuer à votre protection et à la nôtre. Nous et ces partenaires pouvons également utiliser ces renseignements pour améliorer la détection de la fraude et les mesures de sécurité.

- **Réseaux de cartes de paiement (p. ex., Visa, Mastercard) :** Vos renseignements peuvent être communiqués à des réseaux et à des associations de cartes de paiement, lesquels peuvent également les recueillir et les utiliser aux fins de traiter les opérations par carte, d'administrer le système de cartes de paiement, de concevoir ou de soutenir les produits et les services que nous vous offrons, ainsi que de détecter et de prévenir la fraude. Les réseaux de cartes de paiement peuvent également utiliser vos renseignements pour concevoir et améliorer leurs propres produits, services et technologies, ainsi qu'à des fins d'analyse interne et de production de statistiques. Nous pouvons également communiquer des renseignements à des commerçants avec lesquels vous avez configuré des paiements de factures préautorisés ou automatiques, auquel cas nous pouvons fournir le nouveau numéro ou la nouvelle date d'expiration de votre carte de paiement.

- **Au sein du groupe de sociétés de la Banque Scotia :** D'autres sociétés de la Banque Scotia peuvent fournir des services opérationnels, administratifs et de soutien en notre nom afin de respecter les obligations légales et réglementaires, de prévenir la fraude et d'effectuer des analyses. Nous pouvons leur communiquer des renseignements à ces fins. Certaines de ces sociétés peuvent exercer leurs activités à l'extérieur de votre province ou du Canada et elles peuvent accéder à vos renseignements personnels et les traiter. Dans ces situations, vos renseignements peuvent être soumis aux lois de ces territoires de compétence. Pour obtenir la liste la plus à jour de nos principales filiales et sociétés affiliées, consultez notre dernier rapport annuel.

  Nous pouvons communiquer vos renseignements à d'autres sociétés de la Banque Scotia afin qu'elles puissent vous envoyer des offres promotionnelles ou vous aider avec votre crédit. Vous pouvez retirer votre consentement à cette communication en tout temps. Consultez la section **« Comment mettre à jour vos choix en matière de marketing? »** ci-dessous.

- **Fournisseurs de services :** Nous faisons appel à des fournisseurs de services tiers de confiance, tels que des fournisseurs de technologie, des conseillers juridiques, des vérificateurs, des consultants et d'autres cabinets de services professionnels, pour nous aider à exercer nos activités et à respecter nos obligations légales et réglementaires. Par exemple, nous les utilisons pour des tâches comme l'impression, le courrier, le marketing, la publicité,l'analyse de données, le service à la clientèle, le traitement des opérations ainsi que la détection et la prévention de la fraude. Nous exigeons que les fournisseurs de services protègent vos

renseignements selon des normes comparables aux nôtres.

- **Partenaires de programmes de fidélité ou de récompenses ou d'autres programmes :** Nous proposons des produits et des services en collaboration avec des partenaires commerciaux de confiance, comme dans le cas du programme SCÈNE+ ou avec des concessionnaires ou des fabricants de voitures dans le cadre de nos activités de financement automobile. Si nous recueillons, utilisons ou communiquons vos renseignements dans le cadre d'un programme de partenaire, nous vous l'indiquerons au moment de votre inscription et vous pourrez consulter les conditions de ce programme pour en connaître les détails.

- **Autres partenaires commerciaux de confiance :** Si vous vous abonnez pour recevoir des messages de nos partenaires, nous communiquons vos renseignements à ces derniers afin qu'ils puissent vous contacter. Vous pouvez vous désabonner en tout temps. Consultez la section **« Comment mettre à jour vos choix en matière de marketing? »** ci-dessous.

- **Agences d'évaluation du crédit :** Nous échangeons régulièrement des renseignements à des agences d'évaluation du crédit, notamment des renseignements sur vos produits, vos paiements en retard, vos paiements omis ou d'autres manquements liés aux paiements.

- **Cotitulaires de compte, représentants, liquidateurs et bénéficiaires :** Nous communiquons vos renseignements à des cotitulaires de compte ou à des représentants autorisés, tels qu'un tuteur légal ou un mandataire. Chacun des cotitulaires du compte aura accès à l'historique du compte et aux détails des opérations passées au compte. Nous communiquons également des renseignements aux représentants successoraux ou aux bénéficiaires lorsque cela est raisonnablement nécessaire pour administrer une succession.

- **Dans le cadre d'une transaction commerciale :** Si nous vendons une société ou une partie de nos activités, ou si nous vendons, cédons ou regroupons votre prêt, votre prêt hypothécaire ou toute autre dette, nous pouvons communiquer des renseignements à l'acheteur ou à l'investisseur potentiel.

- **Afin de nous conformer aux exigences légales :** La Banque Scotia et nos fournisseurs de services (au Canada, aux États-Unis et à l'étranger) peuvent communiquer des renseignements personnels dans la mesure exigée ou permise par la loi. Les objectifs ainsi poursuivis sont les suivants :
    - enquêter sur le non-respect d'une entente ou d'une loi, ou détecter et prévenir la fraude;
    - constater, exercer ou défendre un droit en justice;
    - protéger les droits, la propriété et la sécurité de la Banque Scotia et d'autres parties;
    - répondre à une ordonnance, à un mandat de perquisition ou à toute autre demande juridique valide d'un tribunal;
    - se conformer aux règles des tribunaux ou aux ordonnances de communication;
    - respecter les exigences légales, réglementaires ou d'autoréglementation.

- **Pour les produits hypothécaires et d'assurance :**
    - Prêts hypothécaires : Nous pouvons communiquer vos renseignements, y compris des détails de crédit et le montant de votre prêt hypothécaire, à des assureurs hypothécaires ou à un créancier si vous êtes en défaut.
    - Assurance : Nous échangeons des renseignements, y compris des renseignements relatifs à l'état de santé, avec des hôpitaux et des professionnels de la santé, des régimes d'assurance gouvernementaux, d'autres compagnies d'assurance et des bureaux de services d'assurance.

- **Nous pouvons communiquer des renseignements conformément à vos demandes :** Dans certains cas, votre consentement pourrait être « implicite », c'est-à-dire qu'il sera présumé sur la base de votre action ou inaction.

Par exemple, lorsque vous fournissez vos renseignements pour ouvrir un compte, nous considérons que vous avez accepté leur utilisation à cette fin. Vous pouvez retirer votre consentement en tout temps. Consultez la section « **Comment refuser de consentir ou retirer votre consentement?** » ci-dessous.

Comment protégeons-nous et conservons-nous vos renseignements?

Nous avons mis en place des mesures de sécurité pour protéger vos renseignements personnels contre la perte et le vol, ainsi que contre l'accès, l'utilisation ou la divulgation non autorisés.

- Nous limitons l'accès à vos renseignements aux employés et aux fournisseurs de services autorisés qui en ont besoin pour s'acquitter de leurs fonctions.
- Nous conservons vos renseignements aussi longtemps qu'il le faudra pour les besoins décrits dans la présente Entente ou pour nous acquitter de nos obligations légales, et ce, même si vous cessez d'être notre client. Par exemple, nous conservons généralement vos dossiers de compte pendant au moins sept ans après la fermeture de votre compte, ou selon les exigences prévues par la loi. Vous pouvez demander que nous supprimions vos renseignements personnels lorsque la loi le permet. Il se peut que nous ne soyons pas en mesure de supprimer des renseignements lorsque nous sommes tenus de les conserver. Lorsque vous commencez une demande en ligne, vos réponses sont habituellement enregistrées sous forme de brouillon pendant 90 jours, ce qui vous permet de reprendre là où vous vous étiez arrêté.

Comment veillons-nous à l'exactitude de vos renseignements?

Nous avons besoin que vos renseignements soient exacts, complets et à jour, et nous prenons des mesures à cet effet. Si l'un de vos renseignements change, veuillez nous en informer aux coordonnées indiquées ci-dessous pour que nous puissions mettre à jour nos dossiers.

Comment refuser de consentir ou retirer votre consentement?

Vous avez le droit, dans la plupart des cas, de refuser de consentir ou de retirer votre consentement à ce que nous recueillions, utilisions ou communiquions vos renseignements personnels en tout temps, en nous donnant un préavis raisonnable. Vous pouvez notamment retirer votre consentement à ce que nous utilisions votre NAS pour vérifier votre identité.

Pour retirer votre consentement, communiquez avec la succursale ou le bureau avec lequel vous faites affaire, ou appelez-nous sans frais.

Banque Scotia **1 800 575-2424**

ScotiaMcLeod, Fiducie Scotia et Gestion privée de placements **1 866 437-4990**

Services d'assurance Gestion de patrimoine Scotia inc. **1 800 986-5458**

Assurance Scotia **1 866 725-0428**

Scotia iTRADE[MD] **1 888 872-3388**

Vous pouvez également communiquer avec le Bureau de traitement des plaintes transférées

(consultez la section « **Pour communiquer avec nous** » ci-dessous). À noter :

- Il se peut qu'en raison du retrait de votre consentement, nous ne puissions pas vous fournir ou continuer à vous fournir certains produits et services.
- Dans certains cas, la loi, les règlements ou un contrat peuvent nous obliger à recueillir, utiliser ou communiquer vos renseignements personnels, et vous ne pouvez pas retirer votre consentement. Par exemple, tant que vous avez un prêt chez nous, vous ne pouvez pas retirer votre consentement nous autorisant à recueillir, utiliser et

communiquer des renseignements relatifs à ce prêt.
- Vous ne pouvez pas non plus refuser de consentir à notre traitement des renseignements requis par des organismes de réglementation.
- Nous donnerons suite à votre demande dans les plus brefs délais, mais certaines utilisations de vos renseignements ne peuvent pas être interrompues immédiatement.

Comment mettre à jour vos choix en matière de marketing?

Vous pouvez modifier vos préférences en matière de marketing en tout temps en communiquant avec la succursale ou le bureau avec lequel vous faites affaire ou en composant le **1 800 575-2424.**

Voici des façons plus précises de vous retirer votre consentement :

- **Courriel :** Sélectionnez le lien de « désabonnement » dans l'un de nos courriels ou visitez les pages de désabonnement de **La Banque de Nouvelle-Écosse au Canada** ou cliquez **ici** pour accéder aux expéditeurs de Gestion de patrimoine mondiale de la Banque Scotia.
- **Messages texte (SMS) :** Répondez « STOP » à un message (des frais de SMS standard peuvent s'appliquer)
- **Notifications poussées :** Réglez vos paramètres sur votre appareil, dans notre application mobile ou dans le portail Scotia en direct (nous pourrions continuer à vous envoyer des alertes exigées par la réglementation).

- **Publicité ciblée par centres d'intérêt :** Consultez notre Politique sur la protection de la vie privée numérique et la publicité ciblée par centres d'intérêt.

- **Communication avec des partenaires ou des sociétés de la Banque Scotia :** Communiquez avec nous en utilisant le numéro de téléphone indiqué ci-dessus.

- **Communications marketing par publipostage ou par téléphone :** Communiquez avec nous en utilisant le numéro de téléphone indiqué ci-dessus.

Même après avoir choisi de ne plus recevoir de communications, vous pourriez continuer de recevoir des messages de notre part, par exemple, des réponses à vos questions, des avis prescrits par la loi ou des messages de recouvrement de créances. Si vous vous rendez dans une succursale, si vous nous appelez ou si vous utilisez un guichet automatique bancaire, nous pourrions tout de même vous faire certaines offres.

Comment accéder à vos renseignements personnels ou les mettre à jour?

Vous pouvez demander un accès aux renseignements personnels que nous détenons à votre sujet ou leur mise à jour. Une grande partie de ces renseignements est déjà disponible dans vos relevés de compte, vos services bancaires en ligne, votre succursale, votre bureau ou le Centre de contact clientèle.

Pour toute autre demande, veuillez envoyer une demande par écrit au Bureau de traitement des plaintes transférées en utilisant les coordonnées figurant à la fin de la présente Entente.

- Nous vous demanderons de confirmer votre identité et de préciser votre demande, y compris les dates et le compte concernés.

- Dans certains cas, il se peut que nous ne puissions pas vous donner accès, par exemple, si vous demandez des renseignements que nous considérons comme confidentiels ou qu'il nous est autrement interdit de communiquer.

- Des frais minimes pourraient s'appliquer en fonction de votre demande. Nous vous en informerons avant de procéder au traitement de votre demande.

- Si vous avez une déficience sensorielle, vous pouvez demander que vos renseignements soient fournis dans un autre format.

Comment pouvons-nous vous aviser de modifications?

Nous pouvons mettre à jour la présente Entente de temps à autre. Le cas échéant, l'Entente mise à jour sera versée dans notre site Web et notre application. Vous pourrez aussi vous en procurer un exemplaire en succursale. Si nous apportons des modifications importantes, nous vous en informerons par courriel, sur notre application ou sur votre relevé mensuel.

Politiques et procédures concernant les renseignements personnels

Nous sommes déterminés à protéger vos renseignements personnels. Nous avons mis en place des politiques et des pratiques qui expliquent notre traitement des renseignements personnels, notamment :

- un cadre de protection de la vie privée qui explique les rôles et les responsabilités de notre personnel en ce qui a trait au traitement des renseignements personnels qui sont sous notre garde et notre contrôle;
- un processus pour répondre aux questions, aux demandes et aux plaintes concernant notre traitement des renseignements personnels;
- des pratiques consistant à ne conserver les renseignements personnels qu'aussi longtemps que nécessaire, aux fins énoncées dans la présente Entente sur la confidentialité ou conformément aux exigences légales ou opérationnelles;
- un cadre de gouvernance pour la protection des renseignements personnels, comprenant des mesures de sécurité administratives, techniques et physiques destinées à protéger les renseignements personnels qui sont sous notre garde et notre contrôle contre la perte et le volainsi que l'accès, l'utilisation, la modification et la divulgation non autorisés;
- un plan d'intervention en cas d'incident;
- des contrôles visant à limiter l'accès aux renseignements personnels, selon le principe du besoin de savoir, aux employés qui ont besoin d'un tel accès pour exécuter les fonctions liées à leur poste;
- la formation du personnel sur le traitement approprié des renseignements personnels;
- la désignation d'un responsable mondial de la protection de la vie privée chargé de superviser notre conformité aux lois applicables sur la protection de la vie privée.

Pour communiquer avec nous

Pour toute question sur les pratiques de la Banque Scotia en matière de protection de la vie privée ou sur la façon dont nous traitons vos renseignements personnels, veuillez communiquer avec
la succursale ou le bureau avec lequel vous faites affaire ou composer le numéro sans frais **1 800 575-2424**.

Si ces derniers ne peuvent pas régler votre requête, communiquez avec le Bureau de protection de la vie privée, à l'attention du Bureau de traitement des plaintes transférées, par l'un des moyens suivants :

Téléphone : 1 877 700-0043

Courriel : plaintestransferees@banquescotia.com

Courrier : Bureau de protection de la vie privée, à l'attention du Bureau de

traitement des plaintes transférées, Banque Scotia 44, rue King
Ouest
Toronto (Ontario) M5H 1H1

Nous avons mis en place des procédures pour recevoir, examiner et traiter les plaintes concernant la protection de la vie privée. Nous examinerons toutes les plaintes et, si celles-ci sont justifiées, nous travaillerons à les résoudre.

Si le résultat du processus ne vous a toujours pas donné satisfaction, vous pouvez déposer une plainte auprès du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada aux coordonnées suivantes :

30, rue Victoria Gatineau (Québec) K1A 1H3Téléphone sans frais : **1 800 282-1376**
Téléphone : **819 994-5444**
ATS : **819 994-6591**
www.priv.gc.ca