

Avis de confidentialité et de protection des renseignements personnels

La Banque MBNA Canada, filiale de Bank of America Corporation, est l'une des plus importantes émettrices de cartes de crédit MasterCard au Canada. Nos produits et services financiers reçoivent l'appui de centaines d'organisations et d'institutions financières et sont assortis d'un service de tout premier ordre. La collecte, la protection, l'utilisation, le partage et la conservation de renseignements à votre sujet nous aident à cet égard. Cet avis explique également la procédure de MBNA concernant la collecte, la protection, l'utilisation, le partage et la conservation de renseignements personnels et vous laisse décider si MBNA peut divulguer ou non certains renseignements à votre sujet.

Portée et définitions

Le présent avis décrit la procédure de la Banque MBNA Canada en matière de protection des renseignements personnels ainsi que celle de ses sociétés affiliées (collectivement « MBNA »), y compris :

- Banque MBNA Canada (émission et gestion de produits et services financiers régis par les lois du Canada)
- Bank of America, N.A. (traitement de renseignements et prestation de services de gestion pour la Banque MBNA Canada et selon ses directives)
- FIA Card Services, N.A. (traitement de renseignements et prestation de services de gestion pour la Banque MBNA Canada et selon ses directives)
- MBNA Europe Bank Ltd. (traitement de renseignements et prestation de services de gestion pour la Banque MBNA Canada et selon ses directives)
- MBNA Technology inc. (prestation de services et systèmes de renseignements et de communications pour la Banque MBNA Canada et selon ses directives)
- MBNA Marketing Systems inc. (prestation de services de ventes et de télémarketing pour la Banque MBNA Canada et selon ses directives)
- CUETS Financial (traitement de renseignements et prestation de services de gestion pour la Banque MBNA Canada et selon ses directives)

« Compte » désigne le compte émis par la Banque MBNA Canada.

« Utilisateur autorisé » désigne un particulier dont vous avez demandé l'ajout à votre Compte.

« Relations de promotion conjointe » désigne deux organisations ou plus qui affichent leur marque respective sur leur produit.

« Institutions financières d'affinité » désigne des institutions financières qui appuient un produit spécifique de MBNA et tout service connexe.

« Organisations d'affinité » désigne toute organisation qui appuie un produit spécifique de MBNA et tout service connexe.

« Émetteur » désigne la Banque MBNA Canada.

« Renseignements personnels » correspond à tout renseignement concernant un particulier permettant l'identification de ce particulier.

« Titulaire de carte principal » désigne la personne qui a demandé l'ouverture du Compte et au nom de laquelle le Compte a été ouvert.

« Nous » désigne MBNA et n'importe quel de ses affiliées, représentants et fournisseurs de services respectifs.

Collecte, protection, utilisation, partage et conservation de Renseignements personnels

Nous recueillons, protégeons, utilisons, partageons et conservons les Renseignements personnels aux fins suivantes :

- a. ouverture, surveillance, maintien, gestion, traitement, analyse, vérification et recouvrement pour tout Compte que vous pourriez avoir avec nous, y compris la divulgation ou l'échange de renseignements personnels avec des agences d'évaluation du crédit, afin de développer notre relation avec vous, d'offrir des produits et services financiers et d'analyser et gérer nos affaires, y compris l'évaluation des besoins, désirs et niveaux de satisfaction de nos clients;
- b. prestation de services, évaluation de votre admissibilité au crédit et 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 transactions, (vi) de vos paiements, (vii) de votre utilisation de carte de crédit aux fins décrites dans cet avis;
- c. 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 et l'accès non autorisé de votre Compte et vos Renseignements personnels;
- d. 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 qui s'appliquent à nous ou à nos affiliées ou fournisseurs de services;
- e. promotion et commercialisation de produits et services offerts par MBNA, ou par des entreprises choisies avec soin, qui sont directement liés au Compte (comme les transferts de soldes ou autres méthodes de paiement), sous forme de marketing direct, de marketing par publipostage ou par courriel; par téléphone ou autre voie de communication disponible (p. ex. dispositif sans fil, téléphone à ligne terrestre, télécopieur ou terminal de traitement de données); nous pourrions aussi vous envoyer des offres spéciales avec vos relevés ou dans des envois postaux séparés qui comprennent des chèques personnels pour accéder à votre Compte; et
- f. promotion et commercialisation de produits et services offerts par des entreprises choisies avec soin, 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, de marketing par publipostage ou par courriel; par téléphone ou autre voie de communication disponible (p. ex. dispositif sans fil, téléphone à ligne terrestre, télécopieur ou terminal de traitement de données).

Si votre Compte est émis et géré par MBNA au nom d'une institution financière d'affinité, comme votre banque ou coopérative de crédit locale, MBNA peut partager tous les renseignements personnels recueillis avec cette institution financière y compris ses agents et (ou) courtiers.

Vous pouvez demander que l'on retire votre nom de nos listes pour les offres mentionnées à (e) et (ou) à (f) en tout temps après l'ouverture de votre Compte en appelant la Banque MBNA Canada au 1 866 845-1003 ou en écrivant à : Banque MBNA Canada, Agent de la protection des renseignements personnels, C.P. 9660, succ. T, Ottawa (Ontario) K1G 6M9. Les demandes de suppression doivent être faites uniquement par le Titulaire de carte. Nous ne pouvons pas accepter les demandes de suppression par courriel – les clients doivent nous appeler ou nous aviser par écrit. Toute demande de suppression sera valide pour une période de 3 ans et 31 jours à compter de la date où elle est reçue. Conformément à votre demande et dans les 5 jours ouvrables, nous supprimerons votre nom de nos listes de marketing direct et de télémarketing pour des produits et services offerts par MBNA ou par des entreprises choisies, qui sont directement liés au produit ou service financier que nous vous fournissons et (ou) nous supprimerons votre nom de nos listes de marketing direct et de télémarketing pour des produits et services offerts par des entreprises choisies qui ne sont pas directement

liés au produit ou service financier que nous vous fournissons. Veuillez prévoir 31 jours dans le cas de télémarketing et 90 jours dans le cas de publipostage pour que la demande prenne totalement effet, car des campagnes de marketing pourraient déjà avoir commencé. Toutefois, si nous recevons votre demande dans les 30 jours suivant l'ouverture de votre Compte, nous ne partagerons pas votre nom à des fins d'utilisation dans une campagne de marketing secondaire quelconque. Ceci ne limitera pas les renseignements que nous pourrions vous fournir sur des relevés ou quand vous nous contactez.

Renseignement supplémentaire : consentement

Dans votre demande relative au produit ou service financier que nous vous fournissons, vous avez accepté que nous fassions la collecte, la protection, l'utilisation, le partage et la conservation de Renseignements personnels tel qu'indiqué de (a) jusqu'à (f) ci-dessus. Sous réserve de restrictions légales et contractuelles, vous pouvez retirer votre consentement en tout temps après l'ouverture de votre Compte en donnant un préavis raisonnable. Ceci ne limitera pas les renseignements que nous pourrions vous fournir sur des relevés ou quand vous nous contactez. Si vous refusez ou retirez votre consentement à toutes fins nécessaires pour pouvoir vous fournir notre produit ou service financier, nous ne pourrions plus vous fournir ce produit ou service. Vous comprenez que si votre consentement est retiré, à n'importe quel moment, quant à la surveillance de votre statut de crédit ou de votre admissibilité continue au crédit, il se pourrait que MBNA ne puisse plus maintenir votre compte de crédit.

Nous n'incluons votre nom dans aucune campagne de marketing secondaire pendant les trente jours suivant l'ouverture de votre Compte afin de vous donner le temps de nous indiquer votre choix en matière de confidentialité.

Renseignement supplémentaire : avec qui pourrions-nous éventuellement partager vos renseignements?

Les Renseignements personnels détenus au nom de l'Émetteur par ses membres affiliés, 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 notre Avis de confidentialité et de protection des renseignements personnels, tout en étant aussi assujettis aux lois de la juridiction dans laquelle 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 pays.

Renseignement supplémentaire : collecte de Renseignements personnels et explication générale de l'utilisation que nous en faisons

Nous recueillons des Renseignements personnels à votre sujet et les utilisons aux fins décrites ci-dessus. Nos objectifs, quand nous recueillons et utilisons 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 d'autres comptes) pour que nous puissions continuer à vous fournir un produit à prix raisonnable; diminuer la quantité de publipostages non désirables ou inappropriés; et vous protéger contre tout accès et utilisation non autorisés de votre Compte ou de vos Renseignements personnels.

****Numéro d'assurance sociale (NAS) :** Si vous fournissez votre numéro d'assurance sociale (NAS)***, nous l'utiliserons uniquement pour faire correspondre nos renseignements à ceux des agences d'évaluation du crédit et à des fins de vérification de sécurité et de tenue de compte. En matière de cartes de crédit ou de paiement ou de prêts, la communication du NAS est facultative lorsqu'il s'agit d'établir une comparaison 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 que nous nous conformions aux méthodes utilisées pour « bien connaître son client » et pour des raisons de sécurité. Elle nous permet également de savoir si vous êtes admissible à certains produits ou services.

Le tableau suivant décrit le type de Renseignements personnels que nous recueillons et fournit une explication générale de l'utilisation que nous en faisons.

| <u>Source</u> | <u>Type de renseignements personnels</u> | <u>Utilisation générale</u> |
|--|--|--|
| Listes de marketing offertes sur le marché. | Données nominatives telles que nom et adresse et possiblement numéros de téléphone, adresse courriel, langue de correspondance ou renseignements additionnels qui peuvent se retrouver sur les listes de marketing offertes sur le marché. | Listes de marketing et de sondage. |
| Listes de membres provenant d'organisations qui soutiennent les produits et services financiers de MBNA. | Données nominatives telles que nom et adresse et, au besoin, les numéros de téléphone, adresse courriel, langue de correspondance 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, date de naissance, emploi, adresse courriel, langue de correspondance et tout autre renseignement que vous choisissez de nous fournir. | Maintien et tenue de votre Compte, traitement de données, études de marché (y compris des sondages), analyse statistique, modélisation, activités de recouvrement de dette, identification, sécurité, vérification et communication et pour préparer et maintenir les rapports de crédit. |
| | Nom, adresse postale, numéro de téléphone, date de naissance, employeur, profession, nom de jeune fille de la mère, mot de passe, numéro d'identification, 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 provinciales et fédérales canadiennes ainsi que les exigences étrangères qui s'appliquent à nous ou à nos affiliées ou fournisseurs de services. |
| | Renseignements portant sur votre habitation, emploi, revenu et valeur de vos investissements et tout autre renseignement que vous choisissez de nous fournir. | Détermination de votre stabilité financière et de votre capacité de remplir vos obligations en matière de crédit au moment de remplir la demande et sur une base régulière, traitement de données, études de marché (y compris des sondages), analyse statistique, 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 faire correspondre nos renseignements à ceux des agences d'évaluation du crédit et à des fins de vérification de sécurité et de tenue de compte. |
| Renseignements obtenus de CUETS Financial et que vous avez fournis dans les demandes, la | Nom, adresse postale, numéro de téléphone, date de naissance, emploi, adresse courriel, langue de correspondance et tout autre renseignement que vous choisissez de nous | Maintien et tenue de votre Compte, traitement de données, études de marché (y compris des sondages), analyse statistique, modélisation, |

| | | |
|---|---|---|
| correspondance ou d'autres communications. | fournir. | activités de recouvrement de dette, identification, sécurité, vérification et communication et pour la préparation et le maintien de rapports de crédit. |
| | Nom, adresse postale, numéro de téléphone, date de naissance, employeur, profession, nom de jeune fille de la mère, mot de passe, 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 provinciales et fédérales canadiennes ainsi que les exigences étrangères qui s'appliquent à nous ou à nos affiliées ou fournisseurs de services. |
| | Renseignements portant sur votre habitation, emploi, revenu et valeur de vos investissements et tout autre renseignement que vous choisissez de nous fournir. | Détermination de votre stabilité financière et de votre capacité de remplir vos obligations en matière de crédit au moment de remplir la demande et sur une base régulière, traitement de données, études de marché, analyse statistique, 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 faire correspondre nos renseignements à ceux des agences d'évaluation du crédit et à des fins de vérification de sécurité et de tenue de compte. |
| Listes de marketing de produits et services de CUETS Financial. | Données nominatives telles que nom et adresse et possiblement numéros de téléphone, adresse courriel, langue de correspondance ou renseignements additionnels qui peuvent se retrouver sur les listes de marketing. | Listes de marketing et sondages auprès des clients. |
| Renseignements que nous recevons de tierces parties, comme des agences d'évaluation du crédit, des institutions financières ou des employeurs que vous nous avez donnés comme références. | Rapports de crédit | Détermination de votre admissibilité au crédit au moment de votre demande et à des fins de vérification sur une base régulière de votre capacité de remplir vos obligations en matière 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 à nos affiliées ou fournisseurs de services. |
| | États de service | Détermination de votre stabilité financière et de votre capacité de remplir vos obligations en matière de crédit au moment de remplir 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 d'affinité de partager avec nous ces renseignements). | Autres produits financiers détenus, durée de la relation, valeur des investissements 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 et qu'elle a la permission de partager avec nous. | Détermination de votre stabilité financière, de votre capacité de remplir vos obligations en matière de crédit et des produits qui pourraient vous intéresser. |
| Renseignements relatifs à vos transactions avec MBNA et d'autres entreprises. | Historique de paiement, défaillance et radiation. Historique d'achat et de transaction. | 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. |

Renseignement supplémentaire : partage de Renseignements personnels et explication générale de l'utilisation que nous en faisons

Le tableau suivant décrit les types de Renseignements personnels que nous partageons et fournit une explication générale de l'utilisation que nous pourrions en faire

| <u>Entreprises avec lesquelles MBNA partage</u> | <u>Type de renseignements personnels partagés</u> | <u>Utilisation générale</u> |
|--|---|--|
| Fournisseurs de services externes tels que fournisseurs de réseau de paiement (comme, mais sans s'y limiter, MasterCard Incorporated). | Nom, adresse postale, numéro de téléphone, date de naissance, emploi, adresse courriel, langue de correspondance et tout autre renseignement que vous choisissez de nous fournir, 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. | Maintien et tenue de votre Compte, traitement des paiements, frais et transactions, impression de chèques et de relevés, traitement de données, études de marché, analyse statistique, modélisation, consultants juridiques, financiers et professionnels, activités de recouvrement de dette, distribution de renseignement et (ou) d'offres promotionnelles à vous, assistance à des tierces 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 et toute autre activité liée à la tenue ou à la gestion de comptes, produits et services que vous détenez auprès de MBNA, ou tel que permis ou requis par la loi. |
| | Nom, adresse postale, langue de correspondance, date de naissance et, lorsque exigé, numéro de téléphone et (ou) adresse courriel, ainsi que tout renseignement lié à vos produits actuels. D'autres Renseignements personnels pourraient être inclus pour permettre l'identification et la vérification à des fins de sécurité. | Commercialisation de produits et services additionnels, sondages auprès des clients. |
| Agences d'évaluation du crédit | Nom, adresse postale, numéro de téléphone, date de naissance, NAS (s'il est fourni), numéro d'identification, renseignement sur le dépôt/créancier, numéro de compte, limite de crédit, date d'ouverture, historique de paiement, défaillance et radiation et, s'il y a lieu, motif de fermeture du compte. | Préparation de rapports de crédit dans le cadre de recherche, analyse statistique, modélisation et à des fins d'identification. |

| <u>Entreprises avec lesquelles MBNA partage</u> | <u>Type de renseignements personnels partagés</u> | <u>Utilisation générale</u> |
|---|--|--|
| Institutions financières d'affinité (s'il y a lieu et seulement tel que permis par la loi) | <p>Renseignements personnels tels que décrits ci-dessus qui nous permettent de nous acquitter de nos obligations liées au compte.</p> <p>Renseignements portant sur votre Compte, tels qu'achats, transactions et renseignements spécifiques liés aux achats au détail.</p> | <p>Maintien et tenue de votre Compte, traitement des paiements, frais et transactions, impression de chèques et de relevés, traitement de données, études de marché, analyse statistique, modélisation, consultants 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.</p> <p>Commercialisation de produits et services additionnels et détermination de votre stabilité financière et votre capacité de remplir vos obligations en matière de crédit.</p> |
| Organisations d'affinité et relations de promotion conjointe | Nom, adresse postale et numéro de téléphone. | Vérification / mise à jour de liste de clientèle et concours. |
| | Volumes d'achats et de transactions et renseignements spécifiques sur les achats au détail pour les programmes de rabais. | Accumulation de points, récompenses et incitatifs. |
| 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, langue de correspondance et, lorsque exigé, numéro de téléphone, adresse courriel, date de naissance et tout autre renseignement d'identification; de même que dans le cadre de vos transactions 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>Volumes d'achats et de transactions et renseignements spécifiques sur les achats au détail et (ou) types de transactions.</p> <p>Vous pouvez refuser ou retirer en tout temps votre consentement à ce partage de renseignements en appelant MBNA Canada au 1 866 845-0980.</p> | <p>Études de marché, analyse statistique, modélisation, offre de produits et services comme notamment des transferts de soldes et d'autres méthodes de paiement.</p> <p>Sécurité, vérification et communication.</p> |

| | | |
|--|---|--|
| <p>Entreprises, notamment détaillants, fabricants, agents de vente directe, entreprises de communications, de voyage et autres, qui offrent des produits ou services qui ne sont pas directement liés au produit ou service financier que nous vous fournissons.</p> | <p>Renseignements que vous nous avez fournis dans vos demandes - nom, adresse postale, langue de correspondance et, lorsque exigé, numéro de téléphone, adresse courriel, date de naissance tout autre renseignement d'identification; de même que dans le cadre de vos transactions 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>Volumes d'achats et de transactions et renseignements spécifiques sur les achats au détail et (ou) types de transactions.</p> <p>Vous pouvez refuser ou retirer en tout temps votre consentement à ce partage de renseignements en appelant MBNA Canada au 1 866 845-0980.</p> | <p>Études de marché, analyse statistique, modélisation, offre de 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> |
|--|---|--|

Nos procédures en matière de sécurité 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 avec nos représentants ou l'un de nos agents ou fournisseurs de services pourraient être écoutées et (ou) surveillées à des fins de contrôle de la qualité, d'éducation 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.

Demandes d'accès

Les clients ont accès à leurs Renseignements personnels qui sont raisonnablement disponibles et récupérables dans le cadre normal des affaires. Si un client nous envoie une demande spécifique par écrit, nous lui divulguons les Renseignements personnels à son sujet contenus dans nos dossiers, et le client pourra corriger les Renseignements personnels qui sont inexacts ou incomplets.

Nous tenons à préciser que nous n'indiquons pas dans nos dossiers sur les clients la divulgation de Renseignements personnels à des tierces parties pour des raisons de routine 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 on nous informe que les Renseignements personnels dans le dossier d'un client sont incorrects, et que ces renseignements sont avérés, nous prendrons des mesures raisonnables pour les corriger.

Pour obtenir l'accès à vos Renseignements personnels en notre possession, veuillez compléter et soumettre le formulaire de demande d'accès à des renseignements personnels ou nous écrire à : Banque MBNA Canada, C.P. 9614, succ. T, Ottawa (Ontario) K1G 6E6. Votre demande écrite doit inclure une copie d'un permis de conduire, d'un passeport ou d'un certificat de citoyenneté canadienne valide. Si vous avez des questions concernant les

Renseignements personnels que nous détenons à votre sujet, ou pour les consulter ou y apporter des corrections, écrivez-nous à l'adresse indiquée ci-dessus. Nous répondons habituellement aux demandes d'accès ou de modification dans un délai de 30 jours. Si pour une quelconque raison nous ne vous donnons pas accès à votre dossier, nous vous fournirons les raisons par écrit.

Veillez noter que dans certaines circonstances, nous pourrions ne pas être en mesure de vous donner accès à des portions spécifiques des renseignements vous concernant dans nos dossiers. 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 privés;
- renseignements qui ne peuvent pas être divulgués pour d'autres raisons d'ordre juridique ou sécuritaire, tel que la loi le prévoit;
- renseignements ayant été détruits; ou
- renseignements trop coûteux à récupérer ou qu'il n'est pas commercialement raisonnable de récupérer, comme des renseignements dépassés ou archivés.

Pratiques relatives à la confidentialité sur Internet

Protection de la confidentialité sur les sites Web

Les serveurs Web de MBNA reconnaissent et enregistrent automatiquement le nom de domaine à partir duquel vous accédez à Internet, l'adresse IP (*Internet Protocol*) correspondante et le nom des pages que vous visitez dans un site Web de MBNA. Ces renseignements ne permettent pas d'identifier la personne qui a visité le site, mais servent à améliorer le contenu des sites Web de MBNA pour les rendre plus utiles. Aucun serveur Web de MBNA n'enregistre d'adresse(s) courriel sans votre consentement. MBNA peut vous demander de donner votre adresse courriel à divers endroits, y compris lors d'une demande de crédit, de correspondance ou de communications avec vous, et quand vous vous inscrivez pour obtenir des services bancaires en ligne si nous sommes appelés à fournir ce service.

Inscription à un produit ou service en ligne

Afin de vous fournir un produit ou service particulier en ligne, nous pourrions vous demander de nous transmettre des Renseignements personnels, y compris votre adresse courriel et votre ou vos numéros de Compte, que nous pourrions utiliser aux fins suivantes : correspondance, inscription à un site, consultation en ligne de votre facture, cyberachats, sondages en ligne (qui peuvent être menés par MBNA ou par des fournisseurs de services indépendants) et prestation en ligne d'un produit ou d'un service de manière efficace.

Utilisation de votre adresse courriel

Présentement, nous ne communiquons pas l'adresse courriel que vous nous fournissez à nos organisations d'affinité ni à d'autres entreprises à des fins de commercialisation de leurs produits et services. Toutefois, nous pourrions vous envoyer des offres au nom de nos partenaires d'affaires et nous pourrions partager votre adresse courriel à des fins de sondage. Nous utilisons les serveurs de MBNA et les serveurs d'autres entreprises (« fournisseurs de services ») pour fournir et évaluer nos programmes de courrier courriel, ainsi que pour le maintien, la gestion et la prestation de produits et services. Dans les cas où MBNA fait appel à un fournisseur de services, nous interdisons à ce dernier d'utiliser votre adresse courriel à toute autre fin non décrite dans les présentes.

Avec votre consentement, nous pouvons à l'occasion vous faire parvenir des offres de marketing susceptibles de vous intéresser à l'adresse/aux adresses courriel que vous nous avez fournie(s). Sur réception de chacun de ces courriels, vous pourrez demander à ce que votre adresse courriel soit retirée de la liste lors de l'envoi des futures offres de marketing. Si vous êtes un titulaire de compte, nous nous réservons le droit d'utiliser l'adresse/les adresses courriel que vous nous avez fournie(s) pour vous transmettre des renseignements sur votre Compte. Cela peut inclure, entre autres, l'activation de votre/vos Compte(s), des avis de compte en souffrance, les tarifs en vigueur pour les transferts de fonds et de soldes, l'ajout d'un utilisateur autorisé et tout autre service bancaire en ligne.

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 courriel sur des formulaires en ligne.

Enfants

Nous ne nous servons pas de www.mbna.com pour sciemment solliciter des données de personnes mineures ou pour faire de la publicité auprès d'elles dans chaque juridiction dans laquelle réside un demandeur.

Sécurité sur Internet

MBNA ne divulguera ni n'exigera jamais de renseignements confidentiels (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 requérant ce type de renseignements de nature délicate, avant d'y répondre, veuillez contacter le Service à la clientèle de MBNA au 1-800-404-1319.

MBNA utilise 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 » (transfert hypertexte) 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 3.0, Netscape Navigator 4.0 ou une version plus récente de l'un de ces deux navigateurs, un cadenas ou une clé devrait apparaître dans le coin inférieur droit de la fenêtre du navigateur.

Utilisation des témoins (appelés « cookies » en anglais)

Certains sites Web de MBNA peuvent se servir d'une caractéristique de votre navigateur Internet appelée témoin. Les témoins sont des fichiers placés dans votre navigateur sur le disque dur de votre ordinateur par un serveur de site Web. Les sites Web de MBNA peuvent utiliser des témoins pour faciliter vos sessions sur Internet, maintenir la sécurité et améliorer nos sites Web. Par exemple, MBNA peut utiliser des témoins pour vérifier votre identité, mémoriser vos options personnelles, notamment vos préférences relativement aux diverses offres, et pour surveiller votre utilisation des sites Web de MBNA en vue d'améliorer nos services. Nous n'utilisons pas de témoins pour recueillir des données dans votre disque dur, y compris votre adresse courriel ou tout autre Renseignement personnel. Si vous choisissez de ne pas accepter de témoins dans votre navigateur, il est possible que vous ne puissiez pas utiliser certains des services offerts dans les sites Web de MBNA.

Services de publicité

MBNA fait appel à des entreprises externes en ce qui concerne la publicité dans son propre site Web et dans d'autres sites Web. Ces entreprises aident MBNA à mettre en place, optimiser et mesurer l'efficacité de ses 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.

Les bannières publicitaires de MBNA et les demandes de crédit en direct peuvent contenir de petits graphiques dans lesquels des codets ont été insérés. Ces codets sont joints aux témoins mais ne permettent pas d'identifier la personne qui a visité le site. 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 les sites Web de MBNA, veuillez tenir compte du fait que d'autres détaillants en ligne, partenaires, sites Internet de tierces parties et services de tierces parties accessibles par les sites Web de MBNA ont des politiques et des pratiques distinctes en matière de protection des renseignements personnels

et de collecte de données, qui sont indépendantes des politiques et pratiques de MBNA et qui peuvent différer de celles-ci. MBNA n'est pas responsable 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.

À tout moment, nous pouvons modifier ces Pratiques relatives à la confidentialité sur Internet. Lorsque de telles modifications ont lieu, nous affichons une version révisée de nos pratiques sur ce site Web de MBNA. Les modifications entrent 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 de MBNA constitue votre consentement à ces modifications.

Préoccupations entourant les Renseignements personnels sur les clients

Notre Agent de la protection des renseignements personnels veille à ce que nos méthodes courantes respectent la Politique de confidentialité en matière de cartes de MBNA Canada. Si vous avez des questions ou des préoccupations, nous vous recommandons de vous adresser d'abord à un préposé du Service à la clientèle chez MBNA au 1-800-404-1319. Si la situation n'est pas réglée, écrivez à **Banque MBNA Canada**, Agent de la protection des renseignements personnels, **C.P. 9660, succ. T, Ottawa (Ontario) K1G 6M9**.

Mises à jour et renseignements supplémentaires

Des modifications seront apportées en temps utile à cette Déclaration de confidentialité advenant des modifications à nos processus de traitement des renseignements. Nous pouvons ajouter, modifier ou supprimer des portions de cette Déclaration de confidentialité lorsque nous estimons qu'il est approprié de le faire. Vous pouvez déterminer la dernière date de mise à jour de cette Déclaration de confidentialité en consultant la date affichée au bas de ce document.

Cet avis met à jour et remplace tout avis antérieur émis par MBNA sur les pratiques concernant la collecte la protection, l'utilisation, le partage et la conservation de Renseignements personnels. Nous pouvons modifier cet avis de confidentialité en tout temps sans préavis.

Date de dernière révision : 10 février 2010