

Politique de confidentialité d'Assist Identité

Date de la dernière modification : 1 octobre 2023

Le service Assist Identité est offert par Sigma Loyalty Group Inc. (« Sigma », « nous » et « notre »).

La présente politique de confidentialité est conçue pour vous aider à comprendre comment nous recueillons et utilisons les renseignements personnels que vous fournissez et à qui ces renseignements peuvent être divulgués. L'expression « renseignements personnels » désigne tout renseignement sur une personne identifiable, mais ne comprend pas le nom, le titre, l'adresse professionnelle ou encore le numéro de téléphone d'un employé ou d'une organisation. Dans le cadre de cette politique de confidentialité, le terme « renseignements personnels » comprend tous les renseignements personnels qui vous concernent.

Cette politique s'applique au service, mais ne s'applique pas aux pratiques de gestion des données de sites de tiers qui peuvent être liés au service.

Lorsque vous vous abonnez au service, vous acceptez les conditions de la présente politique de confidentialité telle qu'elle est mise à jour de temps à autre.

Consentement

En vous abonnant au service, vous consentez à la collecte, à l'utilisation, à la divulgation et à la gestion de vos renseignements personnels tels que décrits dans la politique de confidentialité.

Vous pouvez retirer votre consentement à l'utilisation de vos renseignements personnels en communiquant avec le chef du bureau de protection des renseignements personnels, dont les coordonnées figurent ci-dessous. Cependant, si vous retirez votre consentement, vous ne serez plus considéré comme un abonné au service.

Collecte de renseignements

Nous pouvons recueillir les renseignements personnels suivants dans le cadre de votre abonnement au service :

- Nom et prénom;
- Nom et numéro de rue (ou numéro d'appartement);
- Ville;
- Province;
- Code postal;
- Langue de préférence;
- Date de naissance;
- Adresse électronique;
- Numéro de téléphone à la maison;
- Numéro de téléphone au travail (facultatif);
- Numéro de cellulaire (facultatif, à moins que vous désiriez recevoir des alertes et des avis de changement par texto);
- Type, numéro et date d'expiration de la carte de crédit;
- Nom d'utilisateur et mot de passe pour vous identifier sur le site Web ou l'application mobile du service;
- Sélection de deux questions de sécurité pour nous permettre de vous identifier lorsque vous nous téléphonez pour obtenir de l'aide;
- Réponse à chaque question de sécurité.

En outre, nous pourrions aussi vous demander de nous fournir les renseignements personnels suivants ou de nous autoriser à les recueillir afin d'utiliser certaines fonctionnalités du service. Les renseignements personnels que nous pouvons recueillir dépendent des fonctionnalités du service auxquelles votre abonnement vous donne accès. Veuillez consulter notre site Web ou les documents fournis avec votre abonnement pour obtenir des précisions :

Surveillance de l'identité en ligne : Cette section s'applique si votre abonnement comprend des services de surveillance de l'identité en ligne, ce qui comprend la surveillance des cartes de crédit et des renseignements personnels en ligne. Nous recueillons les renseignements personnels suivants quand vous utilisez ce service :

- Les autres renseignements personnels que vous avez la possibilité d'enregistrer à des fins de surveillance comprennent :
 - les adresses de courriel;
 - le Numéro d'assurance sociale;
 - les numéros de téléphone;
 - les numéros de cartes de crédit et de débit;
 - les renseignements relatifs au compte de banque (renseignements sur le compte de chèques et d'épargne);
 - le numéro de permis de conduire;
 - les numéros de passeport;
 - les numéros de carte de fidélité;
 - les numéros d'assurance-santé complémentaire;
 - le numéro de carte de résident permanent
- Nous ajouterons automatiquement pour vous l'adresse électronique et les numéros de carte de paiement que vous avez fournis lors de votre inscription au service de surveillance en ligne à la liste des renseignements à surveiller.
- Les types de renseignements personnels disponibles pour la surveillance peuvent changer au fil du temps. Veuillez consulter vos documents d'abonnement et le site Web des services pour obtenir des précisions.
- Toutes les informations que vous enregistrez pour la surveillance en ligne peuvent être ultérieurement supprimées de votre liste d'articles enregistrés via votre compte en ligne et ne seront plus surveillées.

Aide en cas de perte de portefeuille : Cette section s'applique si votre abonnement comprend les services d'aide en cas de perte de portefeuille. Nous recueillons les renseignements personnels suivants quand vous utilisez ce service :

- Les numéros de carte de paiement (ce qui comprend les cartes de crédit et les cartes de débit) que vous enregistrez auprès de nous afin que nous puissions signaler la perte ou le vol d'une carte à l'émetteur de celle-ci.

Aide en cas de vol d'identité : Cette section s'applique si votre abonnement comprend les services d'aide en cas de vol d'identité. Nous recueillons les renseignements personnels suivants quand vous utilisez ce service :

- L'adresse postale précédente (facultatif). Nous aurons besoin de ce renseignement en cas de fraude pour avoir recours aux services de surveillance du crédit et d'alerte à la fraude;
- Les renseignements personnels qui ne nous ont pas encore été fournis et dont nous pourrions avoir besoin pour signaler un vol d'identité et prendre des mesures correctives;
- Tous les renseignements personnels dont pourrait avoir besoin un fournisseur de services désigné par procuration ou tout autre tiers engagé pour fournir des services d'aide en cas de vol d'identité.

Services de dossier de crédit : Cette section s'applique si votre abonnement comprend des services de dossier de crédit, comme des rapports d'évaluation du crédit, des cotes de crédit ou une surveillance du crédit et des alertes. Nous pouvons vous demander des renseignements personnels et les transmettre à des agences d'évaluation du crédit afin de fournir les services de surveillance du crédit. Dans le contexte de ces services, nous pouvons, en vertu de l'autorisation que vous avez donnée, obtenir des renseignements de crédit vous concernant en votre nom auprès d'agences d'évaluation du crédit et vous les communiquer. Les renseignements de crédit sont définis dans les lois provinciales applicables et peuvent inclure, entre autres, votre nom, votre adresse actuelle, votre ancienne adresse, votre date de naissance, votre situation de famille, votre numéro d'assurance sociale, votre emploi actuel, votre ancien emploi, vos antécédents de crédit, vos habitudes de remboursement, vos dettes en cours, votre revenu estimatif, vos coûts de subsistance, etc. Il pourrait aussi vous être demandé de fournir ou de confirmer, à nous ou à une agence d'évaluation du

crédit, d'autres renseignements personnels, notamment certains éléments de vos renseignements de crédit, afin de valider votre identité et de vous donner accès aux services.

Gestionnaire de mots de passe Assist Identité : cette section s'applique si votre abonnement comprend un gestionnaire de mots de passe Assist Identité. Tous les renseignements stockés dans votre compte de gestionnaire de mots de passe Assist Identité, y compris vos renseignements personnels, sont cryptés à l'aide de clés cryptographiques sécurisées sous votre contrôle. Nous ne pouvons accéder à aucun de ces renseignements. Vous pouvez ajouter, modifier et supprimer vos renseignements à tout moment.

Collecte de renseignements – Site Web

Lorsque vous vous rendez sur le site Web des services ou téléchargez l'application mobile des services, nous recueillons des renseignements en fonction de l'utilisation que vous faites du site Web. Nous recueillons certains renseignements de votre navigateur à l'aide de « témoins ». Les témoins consistent en de petits fichiers qui sont enregistrés sur votre ordinateur et qui nous aident à optimiser votre expérience sur le site Web ou l'application mobile des services. Nous pouvons nous en servir pour surveiller et améliorer l'utilisation du site Web ou de l'application mobile. Les témoins ne renferment pas de renseignements personnels. Ils permettent de recueillir des données statistiques, comme le temps moyen passé sur une page Web particulière. Ce type de renseignement nous aide à améliorer la conception, le contenu et la navigation du site Web, de même que l'application mobile. Le choix de ne pas accepter les témoins de connexion ne vous empêchera pas d'utiliser le service.

Nous pouvons aussi nous servir des témoins de connexion pour assurer la fonctionnalité et la sécurité du service. Ces témoins peuvent comprendre un témoin persistant qui est installé sur votre ordinateur ou appareil pour recueillir des renseignements qui nous aident à confirmer que vous êtes bien l'abonné et à empêcher les tentatives d'accès non autorisé à vos renseignements à partir du site Web ou de l'application mobile. Le choix de refuser ce témoin peut nuire à votre capacité de personnaliser le site Web ou l'application mobile et d'être reconnu par celui-ci, et peut empêcher la prestation du service ou l'exécution de certaines fonctions du service.

Collecte de renseignements par l'application mobile

Nous recueillons également des renseignements sur votre appareil, comme le modèle, le numéro unique d'appareil, le type de navigateur et l'adresse IP. Les renseignements relatifs à votre appareil nous aident à améliorer la fonctionnalité de l'application mobile des services, de répondre aux besoins de nos clients, de mesurer l'efficacité de nos services, d'améliorer les mesures de sécurité et de vous protéger.

Quand vous utilisez les services au moyen de l'application mobile des services, aucun renseignement personnel ne sera stocké dans votre appareil. Si vous choisissez d'utiliser la fonctionnalité « Se souvenir de moi », l'application mobile des services stockera votre nom d'utilisateur et votre mot de passe afin de nous aider à vérifier votre identité en tant qu'abonné et à vous reconnaître lors de vos sessions futures.

Quand vous utilisez l'application mobile, celle-ci déterminera votre emplacement actuel et nous transmettra cette information. Nous ne fournirons pas votre emplacement actuel à d'autres utilisateurs ou à des partenaires. Si vous ne voulez pas que nous utilisions votre emplacement aux fins énoncées plus haut, vous devriez désactiver les services de localisation pour l'application mobile, dans vos paramètres de compte ou dans les paramètres de votre téléphone cellulaire et/ou dans l'application mobile.

Utilisation de vos renseignements personnels

Nous pouvons utiliser vos renseignements personnels aux fins ci-dessous :

- Vérification de votre identité et fourniture des services et du soutien à la clientèle que vous demandez, ce qui comprend notamment les services suivants:
 - Surveillance de l'identité en ligne;

- Aide en cas de perte de portefeuille; et
- Aide en cas de vol d'identité;

Cela peut signifier la divulgation des renseignements que nous recueillons, qui sont mentionnés précédemment, à des tiers non affiliés qui agissent en notre nom ou avec qui nous collaborons pour mettre en œuvre le service, notamment :

- les agences d'évaluation du crédit;
 - les entreprises qui s'occupent de recherches de données et de services de soutien pour nous;
 - les parties avec lesquelles il peut y avoir un risque de vol d'identité ou de fraude, et par la suite, seulement pour détecter les faits réels ou pour régler le cas;
 - les parties qui peuvent comprendre des unités gouvernementales, des tribunaux ou d'autres entités (en réaction à des assignations à témoigner ou autres processus judiciaires) et celles à qui vous nous avez demandé de communiquer l'information;
 - pour obtenir des renseignements qui pourraient aider à détecter de la fraude ou un vol d'identité;
 - pour informer les parties concernées d'un possible vol d'identité ou d'une possible fraude;
- À des fins administratives;
 - Pour comprendre vos besoins et vos préférences de manière à vous informer de nos nouveaux services ou à vous envoyer des publicités qui répondent à vos besoins et tiennent compte de vos préférences en fonction de vos préférences de communication;
 - Pour résoudre des conflits, percevoir des paiements et diagnostiquer des problèmes;
 - Globalement et sur une base non définie, afin de planifier un service ou un produit et de suivre des tendances, recueillir des données et produire des rapports. Ces renseignements rassemblés peuvent être publiés ou communiqués à des tiers. Nous (nos fournisseurs de services et nous) pouvons réaliser des analyses statistiques de l'utilisateur ainsi que des comportements et des paramètres en ligne pour évaluer l'intérêt envers le service et son utilisation afin d'améliorer celui-ci. Nous (nos fournisseurs de services et nous) réalisons également diverses analyses des interactions en ligne anonymisées et de l'activité des utilisateurs que nous suivons afin d'améliorer l'utilité de nos alertes et de fournir un aperçu statistique et comportemental ainsi qu'un contexte dans l'ensemble du système.
 - Traitement des opérations de paiement;
 - Envoi des notifications au sujet de vos opérations;
 - Création d'un dossier des correspondances avec vous par téléphone, courrier, courriel ou messagerie texte pour garantir le respect des consignes et le maintien des niveaux de service à la clientèle.

Nous pourrions également surveiller ou enregistrer toutes les conversations téléphoniques que nous avons avec vous. La surveillance et l'enregistrement des appels servent à créer un dossier des renseignements que vous fournissez, ainsi qu'à assurer le respect des consignes et le maintien des niveaux de service à la clientèle. Nous vous informerons de la possibilité que votre appel soit surveillé ou enregistré avant de poursuivre la communication. Si vous préférez que votre appel ne soit pas enregistré, vous pouvez effectuer votre opération en ligne ou communiquer avec notre chef du bureau de protection des renseignements personnels afin de prévoir une autre façon de procéder.

Divulgence des renseignements personnels

Nous ne vendons ni ne louons aucun renseignement personnel à des tiers, et nous ne les échangeons pas avec eux, à des fins de profit financier ou de marketing. À l'exception de ce qui est énoncé dans la présente politique de confidentialité, nous ne divulguons vos renseignements personnels à personne sans votre consentement préalable, à moins que la loi ne le permette ou ne l'exige, par exemple :

- à une institution gouvernementale, à un organisme chargé de l'application de la loi ou à toute autre autorité ayant l'autorisation légitime d'obtenir ces renseignements;
- pour se conformer à une assignation à témoigner, à un mandat ou à une ordonnance émis par un tribunal, à une personne ou à une entité ayant le pouvoir de contraindre à la production de renseignements;
- dans des situations urgentes pour protéger la vie et la santé d'une personne, ou assurer sa sécurité;
- pour se conformer à des décisions judiciaires concernant la production de dossiers et de renseignements.

Nous pouvons transférer certains renseignements personnels à des fournisseurs de services aux entreprises, mais uniquement pour offrir le service et aux fins décrites dans la présente politique de confidentialité. Lorsque nous le faisons, nous choisissons une entreprise soigneusement et, par voie contractuelle, nous nous assurons que celle-ci possède des normes de sécurité et de confidentialité comparables au moins aussi strictes que les nôtres.

Dans le cadre des services, nous pourrions en votre nom récupérer les renseignements relatifs à votre crédit que possèdent des agences d'évaluation du crédit et vous retransmettre ces renseignements. Nous ne divulguons vos renseignements de crédit à personne d'autre que vous, à l'exception de nos fournisseurs de services qui nous aident à vous fournir les services.

Nous pouvons divulguer vos renseignements personnels dans le cadre d'une réorganisation ou d'une fusion, à condition que les renseignements en question soient utilisés à l'une des fins permises par la présente politique.

Vos renseignements personnels peuvent être transférés, stockés ou traités par nous ou par notre fournisseur de services à l'extérieur de votre pays de résidence, par exemple aux États-Unis. Dans ce cas, vos renseignements personnels seraient assujettis aux lois du pays dans lequel ils sont stockés ou transférés. Il se peut que ce pays ait en place des lois qui exigent que vos renseignements personnels soient divulgués au gouvernement dans des contextes différents de ceux de votre pays de résidence.

Mesures de sécurité

Nous avons mis en œuvre des mesures de sécurité administratives, physiques et techniques raisonnables conçues pour protéger les renseignements personnels contre l'accès, l'utilisation, la modification et la divulgation non autorisés ou contre d'autres violations de la confidentialité. Nous appliquons des politiques et des procédures de sécurité physique et logique complètes, établies d'après les meilleures pratiques de l'industrie, conçues afin d'assurer l'accès aux renseignements personnels, ainsi que le stockage, la transmission, l'élimination et la destruction des données de façon sécurisée.

Nous appliquons le degré de sécurité nécessaire au moment d'éliminer ou de détruire les renseignements personnels.

De plus, nous formons nos employés afin qu'ils soient sensibilisés à l'importance de la confidentialité et de la protection des renseignements personnels. Nous avons pris l'engagement d'appliquer les mesures disciplinaires appropriées pour que nos employés s'acquittent de leurs obligations en matière de confidentialité.

Sécurité de l'information

Lorsque vous nous transmettez des renseignements personnels sur le site Web du service, ces renseignements sont chiffrés à l'aide du protocole de sécurité SSL (protocole sécurisé de cryptage) à 128-bits qui chiffre le canal d'information de votre ordinateur à notre serveur sur Internet. Nous utilisons également le protocole SSL pour vous permettre de voir votre compte en ligne et vos données d'inscription de façon sécurisée. De plus, vos renseignements de carte de crédit ou de débit sont chiffrés à l'aide de l'algorithme cryptographique standard de chiffrement avancé (AES) à 256-bits et stockés dans une base de données.

À l'exception de notre accès limité à vos renseignements personnels dans le but de fournir les services décrits plus haut, vous seul aurez accès aux renseignements que vous fournirez au moyen d'un mot de passe que vous aurez créé. Pour protéger la sécurité de vos renseignements personnels, vous devez préserver la confidentialité de votre mot de passe. Vous êtes responsables de toute utilisation du service par quiconque se sert de votre mot de passe, y compris de la divulgation de vos renseignements personnels.

Transparence

Nous rendrons accessible l'information relative à nos pratiques et politiques générales se rapportant au traitement des renseignements personnels. Nous ne rendrons pas accessible l'information liée au traitement ou à la gestion de renseignements personnels pour un client en particulier, sauf à ce client ou selon ses directives.

Exactitude des renseignements personnels et accès

Nous comptons sur vous pour que les renseignements personnels que vous nous fournissez soient exacts et à jour aux fins énoncées dans la politique.

Vous pouvez mettre à jour, revoir ou corriger vos renseignements personnels en ligne, à tout moment, en accédant à votre page d'enregistrement protégée par un mot de passe ou en communiquant avec notre responsable de la protection des renseignements personnels, dont les coordonnées figurent à la section « Questions ou préoccupations au sujet de la confidentialité des renseignements personnels » que vous trouverez plus bas.

Limites concernant la conservation

Nous conserverons les renseignements personnels pertinents pour les fins visées ou comme la loi l'exige. Nous pouvons conserver des renseignements personnels à votre sujet dans nos dossiers aussi longtemps qu'ils sont nécessaires pour les fins décrites précédemment, y compris pour respecter les exigences de la loi ou les exigences réglementaires en ce qui a trait à la conservation, même si vous n'êtes plus client.

Une fois que les renseignements personnels seront supprimés, vous ne pourrez plus y accéder.

Modifications à la politique de confidentialité

Nous révisons régulièrement toutes nos politiques et procédures et, par conséquent, pouvons de temps à autre apporter des modifications à notre politique de confidentialité, et ce, sans préavis. La plus récente date de modification de la politique de confidentialité sera affichée dans la partie supérieure de cette page. Si nous changeons sensiblement nos pratiques de traitement de renseignements personnels, nous mettrons à jour la politique afin de vous tenir informé des renseignements que nous recueillons, de la manière dont nous les utilisons et des personnes à qui nous pouvons les divulguer. Si vous recevez actuellement du matériel produit par, courrier, vous recevrez une version imprimée de la politique mise à jour avant la date d'entrée en vigueur. Si vous continuez à utiliser le service après la date d'entrée en vigueur des modifications apportées à la présente politique, cela signifie que vous acceptez l'ensemble de ces modifications.

Liens vers des sites Web de tiers

Le site Web du service peut contenir des liens vers d'autres sites Web indépendants du service et qui ne sont pas de notre ressort. Nous fournissons ces liens vers d'autres sites Web par souci de commodité et à titre d'information seulement. Les autres sites Web peuvent afficher leur propre politique de confidentialité, que nous vous suggérons de lire si vous visitez tout site Web lié. Nous ne sommes pas responsables des renseignements recueillis par ces sites Web ni de l'utilisation ou de la divulgation de renseignements par l'exploitant de ces sites Web.

Questions ou préoccupations au sujet de la confidentialité des renseignements personnels

Nous vous invitons à communiquer avec nous en tout temps si vous avez des questions, des commentaires ou des préoccupations à propos de la présente politique de confidentialité ou de la façon dont nos fournisseurs de services et nous traitons vos renseignements personnels. Veuillez communiquer avec notre responsable de la protection des renseignements personnels, à l'adresse suivante :

Responsable de la confidentialité

Sigma Loyalty Group

C.P. 3020, Succursale D, Toronto, Ontario M9C 4V5

Courriel: privacy.canada@sigmaloyaltygroup.com