

## Entente sur la confidentialité de la Banque Scotia

La Banque Scotia reconnaît l'importance de protéger les renseignements personnels que ses clients et partenaires d'affaires lui communiquent et elle s'engage à honorer la confiance qui lui est ainsi accordée.

La Banque Scotia valorise la transparence. Dans la présente Entente sur la confidentialité, ainsi que dans notre Politique sur la protection de la vie privée numérique et la publicité ciblée par centres d'intérêt, nous cherchons à expliquer pourquoi nous recueillons et utilisons vos renseignements personnels, comment ces renseignements sont communiqués, conservés et protégés et quels sont les choix que vous pouvez effectuer à cet égard. Nous vous expliquerons également comment vous pouvez trouver les renseignements personnels que nous détenons à votre sujet. Lorsque vous demandez un produit ou que vous vous inscrivez à un service qui requiert des explications supplémentaires sur la manière dont nous utilisons vos renseignements personnels, ces explications vous seront fournies.

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 ainsi que notre [Politique sur la protection de la vie privée numérique et la publicité ciblée par centres d'intérêt](#) s'appliquent à La Banque de Nouvelle-Écosse et aux membres actuels et nouveaux du groupe de sociétés de la Banque Scotia ou de tout programme de la Banque Scotia au Canada (« Banque Scotia » ou « nous »).

### Notre cadre de protection de la vie privée

Nous avons établi un cadre de protection de la vie privée qui énonce la structure et la responsabilité du traitement sécuritaire et respectueux des renseignements personnels. Ce cadre est supervisé par le Bureau de protection de la vie privée, dirigé par le responsable mondial de la 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 sur la confidentialité.

### Qu'est-ce qu'un renseignement personnel?

Par « renseignements personnels », on entend généralement tous les renseignements qui peuvent être utilisés, seuls ou avec d'autres renseignements, pour identifier une personne, comme son nom, ses adresses postale et électronique, son numéro de téléphone ou toute autre coordonnée. Il peut aussi s'agir de renseignements plus techniques, mais uniquement si ces renseignements permettent d'identifier la personne : adresse IP, appareil utilisé pour accéder au site Web ou à l'application de la Banque Scotia, données sur l'utilisation du site Web ou de l'application, etc. Les renseignements qui sont anonymisés et qui ne peuvent pas être associés à une personne identifiable ne sont pas considérés comme des renseignements personnels.

## Pourquoi recueillons-nous et utilisons-nous des renseignements personnels?

Nous recueillons et utilisons des renseignements personnels pour établir et gérer notre relation bancaire avec vous, vous fournir des produits et des services personnalisés, gérer nos activités et nous conformer aux exigences légales et réglementaires. Voici quelques exemples pour illustrer chacun de ces objectifs.

### Pour établir et gérer notre relation bancaire avec vous

Nous recueillons et utilisons des renseignements personnels pour établir et maintenir notre relation bancaire avec vous et vous fournir les produits et les services que vous avez demandés.

- **Nous devons confirmer qui vous êtes et vérifier les renseignements que vous nous avez fournis.** Nous vous demanderons votre nom, votre adresse, vos numéros de téléphone (y compris votre téléphone cellulaire), votre adresse électronique et votre date de naissance, et nous pourrions vous demander d'autres pièces d'identité telles qu'un permis de conduire valide, un passeport ou une facture de service public récente. Nous pouvons également demander certaines données biométriques, telles qu'une empreinte digitale ou une empreinte vocale, afin de vérifier avec certitude votre identité. Nous pouvons vous demander votre NAS pour confirmer votre identité et nous assurer que nous obtenons les renseignements pertinents auprès des agences d'évaluation du crédit. La divulgation de votre NAS à ces fins de vérification de l'identité est facultative. Pour retirer votre consentement à l'égard de l'utilisation de votre NAS à des fins de vérification de votre identité, vous pouvez communiquer avec nous en suivant le processus indiqué ci-dessous à la section « Comment refuser de consentir ou retirer votre consentement? ». Dans le cas des grandes entreprises clientes, nous devons recueillir le nom et d'autres données personnelles des signataires autorisés.
- **Nous devons évaluer votre admissibilité à nos produits et services et déterminer s'ils vous conviennent.** Lorsque vous demandez un produit tel qu'un compte bancaire, une carte de crédit, une ligne de crédit, un prêt hypothécaire, un produit de financement automobile ou un produit de placement, ou que vous acceptez de vous porter garant relativement à ces opérations, nous pouvons vous poser des questions sur vos antécédents de crédit et de remboursement, vos études, votre emploi, votre revenu annuel, votre actif et votre passif. Il se peut que nous ayons besoin d'information sur la manière dont vous prévoyez utiliser le produit ou le service et sur la provenance de tout fonds ou actif reçu ou de toute mise de fonds.
- **Nous devons communiquer avec vous.** Nous pouvons communiquer avec vous par téléphone, par télécopieur, par la poste, par courriel, par message texte (SMS) ou par tout autre moyen électronique afin de vous faire parvenir de l'information sur les produits et les services que vous détenez à la Banque Scotia ou afin de recouvrer une créance dont vous nous êtes redevable. Vous pouvez également vous inscrire pour recevoir des alertes (y compris des notifications) concernant votre compte, en plus des alertes électroniques que nous vous envoyons pour nous conformer aux exigences réglementaires.
- **Nous pourrions avoir besoin de renseignements sur des personnes apparentées pour établir et gérer notre relation bancaire avec vous.** Dans certaines circonstances, nous pourrions avoir besoin de renseignements sur votre conjoint, votre tuteur légal, vos bénéficiaires ou vos représentants personnels.
- **Nous pourrions avoir besoin de certains renseignements relatifs au crédit.** Nous obtenons régulièrement des renseignements de crédit et d'autres renseignements à votre sujet de la part des agences d'évaluation du crédit. Nous utilisons ces renseignements pour évaluer votre demande, vérifier votre identité et votre solvabilité actuelle et future, mettre à jour nos dossiers, nous aider à déterminer votre admissibilité à d'autres produits et services (tels que des produits de crédit préapprouvés, des augmentations de limite de crédit et des offres de transfert de solde), pour gérer et évaluer nos risques et pour vous aider à gérer votre crédit de manière responsable. Votre consentement est effectif aussi longtemps que vous détenez le produit ou le service auprès de la Banque Scotia. Les renseignements que nous obtenons des agences d'évaluation du crédit peuvent porter sur le type et le montant des crédits qui vous ont été consentis, les

antécédents de remboursement, les mesures de recouvrement, les procédures judiciaires, les faillites antérieures et d'autres renseignements communiqués par vos créanciers.

- Nous obtenons des renseignements de crédit vous concernant de la part des agences d'évaluation du crédit suivantes, avec lesquelles vous pouvez communiquer pour accéder à votre dossier de crédit, le corriger ou en obtenir une copie:
  - Equifax Canada Inc.: <http://www.equifax.ca>
  - TransUnion Canada Inc.: <http://www.transunion.ca>
- **Nous pourrions avoir besoin de renseignements supplémentaires pour vous fournir des services d'assurance.** Lorsque vous soumettez une demande de souscription pour un service d'assurance que nous proposons (comme une protection pour prêt hypothécaire, ligne de crédit, carte de crédit ou prêt, ou une assurance vie ou voyage) ou que vous acceptez un tel produit, nous recueillons des renseignements personnels supplémentaires. Nous et nos assureurs avons besoin de ces renseignements personnels pour évaluer le risque d'assurance et pour établir et administrer la couverture d'assurance, y compris rendre une décision relativement à une demande de règlement. Pour certains produits et services d'assurance, nous pourrions vous demander des renseignements sur votre état de santé.

### **Pour vous fournir des produits et des services personnalisés**

Nous recueillons et utilisons des renseignements personnels pour vous fournir des produits et des services personnalisés ainsi que de l'information sur des produits et des services susceptibles de vous intéresser.

- **Nous recueillons et utilisons des renseignements pour vous offrir une expérience personnalisée avec nous.** Nous cherchons à mieux comprendre vos besoins et vos préférences, notamment au moyen de l'analyse de données, à personnaliser votre expérience sur nos sites Web et applications mobiles ainsi qu'à vous fournir des communications et des offres sur mesure.
- **Nous recueillons et utilisons des renseignements pour vous faire parvenir des communications marketing.** Nous pouvons communiquer avec vous par téléphone, par télécopieur, par la poste, par courriel, par message texte (SMS) ou par tout autre moyen électronique au sujet de nouveaux produits et services, d'offres, d'événements et de promotions. Nos communications peuvent être personnalisées en fonction des renseignements que nous avons sur vous. Si vous ne souhaitez pas recevoir ces communications, vous pouvez retirer votre consentement en tout temps en suivant les instructions indiquées ci-dessous à la section « Comment mettre à jour vos choix en matière de marketing? ».

Si vous vous inscrivez pour recevoir des messages électroniques (tels que des courriels et des messages texte) du groupe de sociétés de la Banque Scotia, chacune de ces sociétés vous enverra des communications sur ses produits et 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 partenaires de confiance de la Banque Scotia susceptibles de vous intéresser.

La Banque Scotia est présente sur différentes plateformes de réseaux sociaux, comme Facebook, Instagram et X (Twitter). Lorsque vous interagissez avec un compte de la Banque sur une telle plateforme, par exemple en «aimant» une publication, en publiant des commentaires ou en nous envoyant un message direct, nous pouvons collecter certains renseignements à votre sujet. Ces renseignements dépendent de ce que ces plateformes partagent avec nous, selon les paramètres de confidentialité que vous avez sélectionnés. Nous vous recommandons de consulter les politiques de confidentialité de ces plateformes de réseaux sociaux pour en savoir plus.

Nous pouvons également utiliser des services fournis par des plateformes tierces (telles que les réseaux sociaux et d'autres sites Web) pour diffuser sur ces plateformes des publicités pertinentes de la Banque Scotia à votre intention et à l'intention d'autres utilisateurs. Pour ce faire, nous pouvons fournir une version

anonymisée de votre adresse électronique au fournisseur de la plateforme. Pour refuser que vos renseignements soient utilisés à ces fins, vous pouvez vous désabonner des communications marketing par courrier électronique en suivant les instructions indiquées ci-dessous à la section « Comment mettre à jour vos choix en matière de marketing? ».

- **Nous recueillons et utilisons des renseignements lorsque vous participez à un concours, à un sondage ou à une promotion.** Si vous participez à un concours, à un sondage ou à une promotion, nous pouvons recueillir votre nom, votre adresse, votre numéro de téléphone, votre adresse électronique et d'autres renseignements ou réponses que vous fournissez. Nous utilisons ces renseignements pour gérer votre participation au concours ou à la promotion et pour d'autres fins dont nous vous informons au moment de votre inscription. Les renseignements obtenus grâce à nos sondages sont utilisés sous forme agrégée, sauf si vous nous donnez votre consentement. Nous utilisons ces renseignements pour nous aider à comprendre nos clients et à améliorer nos produits et services. Si un concours ou une promotion est administré par un tiers (tel qu'un partenaire du programme de fidélité), nous pouvons communiquer des renseignements à ce dernier, comme cela vous a été indiqué au moment de votre inscription au concours ou à la promotion.

### **Pour gérer nos activités**

Nous recueillons et utilisons des renseignements personnels pour exploiter notre entreprise, gérer nos activités et bâtir nos relations d'affaires.

- **Nous recueillons et utilisons des renseignements pour prévenir et détecter les fraudes et les activités criminelles et pour sécuriser nos locaux.** Nous pouvons vous demander des renseignements supplémentaires lorsqu'ils sont requis pour enquêter sur une affaire, régler toute réclamation ou signaler une situation aux autorités compétentes. Nous avons également recours à un système de vidéosurveillance à l'intérieur et dans les environs des succursales, des guichets automatiques et d'autres lieux dans le but de protéger nos clients et nos employés et de prévenir le vol, la fraude et le vandalisme.
- **Nous recueillons et utilisons des renseignements lorsque vous communiquez avec nous.** Nous enregistrons les appels téléphoniques à des fins de formation et de contrôle de la qualité. Nous vous aviserons lorsqu'un appel est enregistré.
- **Nous recueillons et utilisons des renseignements pour recouvrer des créances, faire respecter des obligations, ainsi que gérer et évaluer les risques.**
- **Nous recueillons et utilisons des renseignements pour gérer nos relations d'affaires.** Ainsi, nous recueillons, auprès d'employés ou d'autres représentants de nos fournisseurs et sous-traitants, des renseignements personnels qui sont nécessaires pour qu'ils puissent faire affaire avec nous.
- **Nous utilisons et analysons les renseignements que nous recueillons pour mieux comprendre nos clients, pour améliorer nos produits et services ainsi que pour prévenir et détecter les fraudes.**

### **Pour nous conformer aux exigences légales et réglementaires**

- Nous sommes tenus de recueillir et d'utiliser des renseignements personnels pour nous conformer aux exigences légales et réglementaires.
- Nous recueillons et utilisons les renseignements personnels pouvant être requis dans le cadre de la lutte contre le blanchiment d'argent et du principe «Connaître son client» ainsi qu'aux fins de toute autre exigence légale ou réglementaire applicable.
- Nous devons également recueillir, utiliser et divulguer votre NAS à des fins fiscales et pour nous conformer à d'autres exigences réglementaires, conformément aux exigences de la loi.

## Pourquoi utilisons-nous l'automatisation du traitement et de la prise de décision

L'analyse de vos renseignements personnels pourrait faire appel à des prises de décision automatisées. Nous pouvons analyser et traiter vos renseignements personnels à l'aide de logiciels qui peuvent évaluer votre situation personnelle, ainsi que les facteurs pouvant influencer celle-ci. Nous pourrions faire appel à de telles méthodes pour prendre des décisions à votre égard, notamment afin de vérifier votre crédit, confirmer votre identité et votre adresse, faire le suivi de votre compte pour prévenir la fraude ou des crimes financiers, ou pour d'autres motifs qui vous seront présentés, le cas échéant. Nous pourrions recourir à des processus décisionnels automatisés pour vous fournir un produit particulier (par exemple, pour établir les types de services qui vous conviennent), pour prévenir la fraude ou les crimes financiers, ou pour nous assurer d'offrir un service équitable à nos clients.

## Pourquoi communiquons-nous vos renseignements personnels?

La Banque Scotia peut communiquer vos renseignements personnels à des tiers. Elle procède ainsi pour les raisons indiquées ci-dessous.

- **Nous pouvons communiquer des renseignements à des membres du groupe de sociétés de la Banque Scotia.** Nous pouvons communiquer des renseignements personnels à des membres du groupe de sociétés de la Banque Scotia qui fournissent 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.

Des membres du groupe de sociétés de la Banque Scotia sont établis à l'extérieur de votre province de résidence ou du Canada et ils peuvent accéder à vos renseignements personnels à partir des États-Unis ou d'un autre territoire de compétence et les traiter. Pour obtenir la liste des principales filiales et sociétés affiliées de la Banque Scotia, veuillez consulter le plus récent [rapport annuel](#).

- Nous pouvons communiquer vos renseignements personnels à d'autres membres du **groupe de sociétés de la Banque Scotia** afin qu'ils puissent vous contacter à des fins de marketing, y compris de télémarketing, ou pour vous aider à gérer votre crédit de manière responsable. Vous pouvez retirer en tout temps votre consentement à la divulgation de vos renseignements personnels à d'autres sociétés de la Banque Scotia à des fins de marketing. Pour plus d'information, consultez la section « Comment mettre à jour vos choix en matière de marketing? ».
- **Nous pouvons communiquer des renseignements à nos fournisseurs de services.** Nous pouvons avoir recours aux services de tiers fournisseurs de services pour traiter ou gérer en notre nom des renseignements personnels. Nos fournisseurs de services nous aident à effectuer diverses tâches comme l'impression, la distribution de courrier postal et de courrier électronique, le marketing (y compris par téléphone et par des moyens électroniques), la publicité, les analyses, le service à la clientèle ainsi que le traitement, l'autorisation et l'authentification de vos opérations.

Nous fournissons également des renseignements personnels aux réseaux et aux associations de cartes de crédit ou de paiement afin d'administrer le système de cartes de paiement. 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.

Lorsque des renseignements personnels sont communiqués à nos fournisseurs de services, nous exigeons qu'ils appliquent des normes de sécurité conformes aux politiques, aux pratiques et aux normes de la Banque Scotia en matière de sécurité et de protection de la vie privée.

Certains de nos fournisseurs de services sont établis à l'extérieur de votre province de résidence ou du Canada et ils peuvent accéder à vos renseignements personnels à partir des États-Unis ou d'un autre territoire de compétence et les traiter.

- **Nous pouvons communiquer des renseignements à nos partenaires des programmes de fidélité ou de récompenses ou d'autres programmes.** Nous pouvons proposer des produits et des services en collaboration avec des partenaires commerciaux de confiance, comme dans le cas du programme de points SCÈNE, ou avec des fabricants et des concessionnaires automobiles dans le cadre de nos activités de financement automobile. Si nous recueillons, utilisons et divulguons des renseignements personnels dans le cadre d'un programme de partenaire, nous vous l'indiquerons au moment de votre inscription au programme. Pour plus d'information, consultez les conditions régissant votre participation au programme.
- **Nous pouvons communiquer des renseignements à d'autres partenaires commerciaux de confiance.** Nous pouvons communiquer des renseignements à nos partenaires à des fins de marketing ou de prestation d'autres services. Ainsi, si vous vous inscrivez pour recevoir des communications de nos partenaires commerciaux de confiance, nous communiquons vos renseignements personnels à ces derniers afin qu'ils puissent vous contacter à des fins de marketing, y compris de télémarketing. Vous pouvez retirer en tout temps votre consentement à la divulgation de vos renseignements personnels à ces partenaires. Pour plus d'information, consultez la section « Comment mettre à jour vos choix en matière de marketing? » ci-dessous.
- **Nous pouvons communiquer des renseignements à des agences d'évaluation du crédit.** Nous communiquons régulièrement des renseignements personnels à des agences d'évaluation du crédit à la consommation, notamment des renseignements sur les paiements en retard, les paiements omis ou d'autres manquements liés aux paiements.
- **Nous pouvons communiquer des renseignements à vos cotitulaires de compte, représentants, liquidateurs et bénéficiaires.** Nous communiquons des renseignements personnels à des cotitulaires de compte ou à des représentants (tels qu'un tuteur légal, un mandataire ou un avocat). Chacun des cotitulaires du compte aura accès à l'historique du compte et aux détails des opérations passées au compte. Nous pouvons également communiquer des renseignements personnels à vos représentants successoraux ou à vos bénéficiaires (ou à ceux de votre cotulaire de compte) lorsque cela est raisonnablement nécessaire pour administrer la succession.
- **Nous pouvons communiquer des renseignements à des tiers dans le cadre d'une transaction commerciale éventuelle.** Si nous vendons une société ou une partie des activités ou des actifs d'une société de la Banque Scotia, ou si nous vendons, cédon ou titrisons votre prêt, prêt hypothécaire ou toute autre dette, nous pouvons fournir des renseignements à votre sujet à l'acheteur ou à l'investisseur potentiel. Les renseignements personnels que nous divulguons dans de telles circonstances peuvent consister en des renseignements financiers qui avaient été obtenus relativement à votre prêt, prêt hypothécaire ou toute autre dette.
- **Nous pouvons communiquer des renseignements afin de nous conformer aux exigences légales.** La Banque Scotia et ses fournisseurs de services canadiens, américains et étrangers peuvent divulguer des renseignements personnels dans la mesure exigée ou permise par la loi applicable. Les objectifs ainsi poursuivis sont les suivants :
  - informer d'autres organisations dans le but d'enquêter sur le non-respect d'une entente ou la violation d'une loi ou pour détecter, éliminer ou 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;

- informer les tribunaux, les autorités chargées de l'application de la loi et les organismes de réglementation des territoires dans lesquels nous ou nos fournisseurs de services exerçons nos activités, notamment pour répondre à une ordonnance, à un mandat de perquisition ou à toute autre demande ou requête d'un tribunal local ou étranger que nous considérons valide;
- se conformer aux règles de pratique d'un tribunal local ou étranger;
- se conformer aux lois et aux règlements que nous considérons applicables à nos activités, y compris le respect des exigences des organismes d'autoréglementation dont nous pourrions faire partie.
- **Nous pouvons communiquer des renseignements relatifs aux produits hypothécaires.** Si nous vous octroyons un prêt hypothécaire, nous pouvons communiquer des renseignements sur vous, y compris des renseignements de crédit et le montant de votre prêt hypothécaire, à des assureurs hypothécaires dans le but de proposer et d'administrer l'assurance de votre prêt hypothécaire ou à un créancier lorsque vous manquez à vos obligations envers ce dernier.
- **Nous pouvons communiquer des renseignements relatifs aux services d'assurance.** Nous pouvons échanger des renseignements personnels (y compris des renseignements sur 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 ou avec votre consentement.** Dans certains cas, votre consentement pourrait être «implicite», c'est-à-dire qu'il sera présumé sur la base de votre action ou inaction lors du traitement de vos renseignements personnels. Vous pouvez retirer votre consentement à la collecte, à l'utilisation ou à la divulgation de vos renseignements personnels dans la section «Comment refuser de consentir ou retirer votre consentement».

## Comment protégeons-nous et conservons-nous les renseignements personnels?

Nous avons mis en place des mesures destinées à protéger les renseignements personnels qui sont sous notre garde et notre contrôle contre le vol et la perte, ainsi que contre l'accès, l'utilisation et la divulgation non autorisés.

Nous limitons l'accès aux renseignements personnels aux employés et aux fournisseurs de services autorisés qui ont besoin d'un tel accès pour exécuter les fonctions liées à leur poste.

Nous pouvons conserver dans nos dossiers et utiliser les renseignements que nous détenons sur vous aussi longtemps qu'il le faudra pour les besoins décrits précédemment, ou pour nous acquitter de nos obligations légales, et ce, même si vous cessez d'être notre client.

Lorsque vous remplissez une demande au moyen de l'un de nos portails en ligne, vos réponses sont automatiquement enregistrées pendant 30 jours (version provisoire). Ainsi, si vous ne parvenez pas à remplir un formulaire ou si vous devez changer d'appareil, vous n'aurez pas à recommencer la procédure la prochaine fois que vous ouvrirez le formulaire. Toutefois, après cette période, les renseignements que vous avez saisis seront supprimés.

## Comment veillons-nous à l'exactitude des renseignements personnels?

Nous devons disposer dans nos dossiers de renseignements exacts, complets et à jour afin de pouvoir fournir nos produits et services, et nous avons mis en place des processus qui nous permettent de satisfaire à cette nécessité.

Nous comptons également sur votre collaboration pour nous fournir des renseignements exacts et complets. Si vos renseignements personnels changent, sont périmés ou deviennent inexacts, veuillez nous en informer en utilisant les coordonnées indiquées ci-dessous pour que nous puissions mettre à jour nos dossiers.

## Comment refuser de consentir ou retirer votre consentement?

Sous réserve d'exceptions limitées, vous pouvez refuser de consentir à ce que nous recueillions, utilisions ou divulguions vos renseignements personnels, ou retirer en tout temps votre consentement à ce que nous poursuivions la collecte, l'utilisation ou la divulgation de vos renseignements personnels, moyennant un préavis raisonnable. Vous pouvez notamment retirer votre consentement à ce que la Banque Scotia utilise votre NAS pour vérifier les renseignements de crédit afin de confirmer votre identité.

Si vous souhaitez retirer votre consentement, vous pouvez le faire en tout temps en communiquant avec la succursale ou le bureau avec lequel vous faites affaire ou en nous appelant sans frais aux numéros de téléphone indiqués ci-dessous. Vous pouvez également communiquer avec le Bureau de traitement des plaintes transférées, comme indiqué à la fin de la présente Entente sur la confidentialité.

Banque Scotia **1-800-575-2424**

ScotiaMcLeod, Trust 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<sup>MD</sup> **1-888-872-3388**

Dans certains cas, 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, la possibilité d'accéder à certains produits et services ou des renseignements qui pourraient vous être profitables.

En outre, nous pouvons être tenus par des obligations légales, réglementaires ou contractuelles de recueillir, d'utiliser ou de divulguer certains de vos renseignements personnels, auquel cas vous ne pouvez pas retirer votre consentement. Par exemple, pendant la durée d'un prêt, vous ne pouvez pas retirer votre consentement nous autorisant à recueillir, à utiliser ou à divulguer vos renseignements personnels en rapport avec ce prêt dont vous bénéficiez ou que vous cautionnez.

Vous ne pouvez pas non plus refuser de consentir à ce que nous recueillions, utilisions et divulguions des renseignements personnels requis par des organismes de réglementation, y compris les organismes d'autoréglementation.

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

## Comment mettre à jour vos choix en matière de marketing?

Vous pouvez mettre à jour vos préférences en matière de communications marketing en tout temps en communiquant avec la succursale ou le bureau avec lequel vous faites affaire ou en composant le numéro sans frais 1-800-575-2424.

Vous pouvez également retirer votre consentement à recevoir certains types de communications, comme indiqué ci-dessous :

- Pour refuser de recevoir des communications par courrier électronique, cliquez sur le lien de



« désabonnement » figurant dans chacune de nos communications ou **cliquez ici** pour accéder à La Banque de Nouvelle-Écosse au Canada ou **ici** pour accéder aux expéditeurs de Gestion de patrimoine mondiale de la Banque Scotia.

- Pour refuser de recevoir des messages texte (SMS), répondez « STOP » à un message.
- Vous pouvez également régler les paramètres de vos InfoAlertes dans notre application mobile ou dans le portail Scotia en direct (veuillez noter que nous continuerons à vous envoyer des alertes électroniques afin de nous conformer aux exigences réglementaires).
- Pour refuser de recevoir de la 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**.
- Pour refuser de communiquer vos renseignements personnels à des partenaires de confiance ou à des membres du groupe de sociétés de la Banque Scotia, communiquez avec nous aux coordonnées indiquées ci-dessus.
- Pour refuser de recevoir des communications marketing par publipostage ou par téléphone, communiquez avec nous aux coordonnées indiquées ci-dessus.

Vous pourriez continuer de recevoir certains types de communications, y compris des messages électroniques ou des offres de la Banque Scotia, même après avoir retiré votre consentement ou annulé votre abonnement aux courriels. Il pourrait s'agir, par exemple, de messages envoyés à partir du portail Scotia en direct, de messages envoyés en réponse à des demandes de renseignements ou de messages visant à s'acquitter d'une obligation légale, à recouvrer des créances, à faire valoir un droit existant ou à venir ou à donner avis à cet effet. De plus, si vous rencontrez votre conseiller à la succursale, communiquez avec nous par téléphone ou en ligne (y compris au moyen du portail Scotia en direct) ou utilisez un guichet automatique bancaire (GAB), nous pouvons 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. Vous avez déjà accès à une grande partie de ces renseignements, par exemple en consultant vos relevés de compte; en visitant la succursale ou le bureau où vous faites affaire régulièrement; en accédant à votre compte en ligne; ou en communiquant avec le Centre de contact clientèle. Cependant, pour accéder à tout autre renseignement personnel vous concernant, veuillez envoyer une demande par écrit au Bureau de traitement des plaintes transférées en utilisant les coordonnées indiquées à la fin de la présente Entente.

Afin de traiter votre demande, nous pouvons vous demander de fournir des renseignements permettant de vérifier votre identité et de confirmer l'étendue de votre demande, tels que votre succursale et votre numéro de compte, ainsi que des précisions sur les renseignements ou la période visés par votre demande.

Il se peut que nous ne puissions pas vous donner accès à vos renseignements personnels dans certaines circonstances, par exemple lorsque votre demande concerne des renseignements personnels sur un tiers qui ne peuvent pas être supprimés ou lorsque les renseignements que vous demandez sont protégés par un privilège juridique.

La Banque Scotia peut vous facturer des frais d'accès en fonction de la nature de votre demande. Nous vous informerons des frais, le cas échéant, avant de procéder au traitement de votre demande.

Si vous avez une déficience sensorielle, vous pouvez demander que vos renseignements personnels soient mis à votre disposition dans un autre format.

## Comment pouvons-nous vous aviser des modifications apportées à la présente Entente sur la confidentialité?

Nous pouvons modifier la présente Entente de temps à autre afin de tenir compte des changements apportés à nos pratiques en matière de protection des renseignements personnels. L'Entente modifiée sera versée dans notre site Web. Vous pourrez aussi vous en procurer un exemplaire en succursale ou par la poste.

Nous pouvons également vous aviser de toute modification apportée à la présente Entente de l'une ou l'autre des manières suivantes :

- un avis bien en vue à tous les GAB de la Banque Scotia;
- une annonce dans le système interactif de réponse vocale (SIRV) ou par un canal numérique tel qu'une application mobile;
- un avis dans le site Web de la Banque Scotia ou sur votre portail Scotia en direct;
- un avis dans nos succursales;
- un avis sur votre relevé mensuel.

## Politiques et procédures concernant les renseignements personnels

Afin d'assurer la protection des renseignements personnels, nous avons établi et mis en place des politiques et des procédures de gouvernance. Ces dernières ont été approuvées par le responsable mondial de la protection de la vie privée et sont sous la responsabilité du Bureau de la protection de la vie privée. Ces documents fournissent un cadre pour la conservation et la destruction des renseignements, définissent les rôles et les responsabilités des employés et prévoient une procédure afin de répondre aux demandes concernant la protection des renseignements. Une liste des politiques et des procédures est présentée ci-dessous:

1. *Cadre de gestion du risque d'atteinte à la vie privée* – Il présente une vue d'ensemble des principaux éléments de gouvernance liés à la surveillance et à la gestion du risque d'atteinte à la vie privée. Il sous-tend les éléments importants des activités connexes et constitue un document source que doivent respecter les politiques et procédures relatives au risque d'atteinte à la vie privée.
2. *Politique de gestion du risque d'atteinte à la vie privée* – Elle décrit les politiques et les principes généraux de gestion du risque d'atteinte à la vie privée. Elle fait partie intégrante des efforts déployés pour gérer et atténuer efficacement le risque d'atteinte à la vie privée.
3. *Matrice des rôles et des responsabilités du Programme de gestion du risque d'atteinte à la vie privée* – Cet outil permet de déterminer les rôles et les responsabilités associés à chaque tâche.
4. *Procédures d'accès aux renseignements personnels* – Elles décrivent le cadre de traitement des demandes d'accès et des demandes de modification des renseignements personnels, conformément aux lois applicables. Elles font partie du Programme de gestion du risque d'atteinte à la vie privée.
5. *Procédures de gouvernance de l'outil de gestion des problèmes relatifs à la vie privée* – Un outil de gestion des problèmes relatifs à la vie privée est un système utilisé pour faire le suivi des incidents liés à la vie privée dans un endroit centralisé et pour communiquer ces données au personnel concerné. Les procédures de gouvernance décrivent la structure et le processus de prise de décision, de responsabilisation et de contrôle concernant les incidents liés à la vie privée qui sont suivis par l'outil.
6. *Lignes directrices sur l'utilisation de RPIP (renseignements permettant d'identifier une personne) dans les initiatives numériques* – Elles offrent un aperçu des questions relatives à la vie privée à prendre en considération lors de la conception de projets numériques comprenant des renseignements permettant d'identifier une personne. Elles aident les employés à différencier les utilisations de RPIP autorisées et interdites.
7. *Procédures de gestion des incidents relatifs à la vie privée et des atteintes à la vie privée* – Elles décrivent la manière de gérer les risques d'atteinte à la vie privée qui ont des répercussions sur la Banque et sur ses clients, ses employés ou d'autres personnes.

8. *Procédures d'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée* – Elles décrivent les processus à suivre afin d'effectuer une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée. Elles font partie du Programme de gestion du risque d'atteinte à la vie privée de la Banque.
9. *Politique sur la protection de la vie privée des employés* – Elle définit la manière dont la Banque recueille, utilise, communique et gère les renseignements personnels des employés dans le cadre de l'administration de la relation d'emploi.
10. *Politique de gestion des dossiers* – Elle a pour objet d'établir des principes généraux à l'échelle de la Banque afin de faciliter la création, la récupération, l'utilisation, la mise à jour, la conservation et la disposition des dossiers d'une manière qui correspond aux priorités de la Banque et aux exigences réglementaires et juridiques.

Pour en savoir plus sur la manière dont nous protégeons vos renseignements, veuillez consulter notre [Portail sur la cybersécurité et la fraude](#) et le [Code d'éthique](#).

## 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 et nos fournisseurs de services 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 votre succursale ou bureau ne peut régler votre requête à votre satisfaction, vous pouvez communiquer avec le Bureau de protection de la vie privée, à l'attention du Bureau de traitement des plaintes transférées, aux coordonnées suivantes :

Téléphone : **1-877-700-0044**

Courriel : **[plaintestransferees@banquescotia.com](mailto: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

La Banque Scotia a mis en place des politiques et des procédures pour recevoir, examiner et traiter vos plaintes et vos questions concernant la protection de la vie privée. Nous examinerons toutes les plaintes que nous recevons et, si nous considérons qu'une plainte est justifiée, nous essaierons de la résoudre.

Si le résultat du processus ne vous a 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 1H3

Téléphone sans frais : 1-800-282-1376

Téléphone : 819-994-5444

ATS : 819-994-6591

**[www.priv.gc.ca](http://www.priv.gc.ca)**