

POLITIQUE DE PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

ADR Chambers – Bureau de l’Ombudsman des services bancaires

À propos d’ADRBO

ADR Chambers – Bureau de l’Ombudsman des services bancaires (« ADRBO ») examine les plaintes déposées par les clients des banques participantes lorsque les clients ont épuisé tous les recours du système de plainte interne de la banque et qu’ils n’ont pas obtenu satisfaction. Si une plainte relève du mandat d’ADRBO et qu’une enquête en bonne et due forme est justifiée, un enquêteur indépendant et expérimenté d’ADRBO la mènera. À la conclusion d’une enquête, un enquêteur peut formuler des recommandations non contraignantes pour la banque et le plaignant, lesquelles peuvent inclure des compensations financières.

ADRBO est une société fermée qui exerce ses activités en toute indépendance par rapport aux banques participantes. ADRBO a pour rôle d’offrir un service de résolution de différends accessible et indépendant au plaignant et à la banque participante. Les services d’ADRBO sont gratuits pour les plaignants.

ADRBO est réglementée par l’Agence de la consommation en matière financière du Canada et régie par la *Loi sur les banques*. ADRBO est assujettie au *Règlement sur les réclamations (banques, banques étrangères autorisées et organismes externes de traitement des plaintes)*.

Protection des renseignements personnels à ADRBO

ADRBO recueille des renseignements personnels des plaignants¹ et des banques participantes² afin de résoudre les différends. ADRBO est résolue à s’assurer que les renseignements personnels de nos clients demeurent confidentiels et sécurisés. La présente Politique de protection des renseignements personnels (la « politique ») décrit les manières dont ADRBO s’engage à s’assurer que tous les renseignements personnels et confidentiels sont protégés pour le plaignant et la banque participante. La présente politique vise à assurer la protection des renseignements personnels et/ou confidentiels des personnes dans le cadre de leur utilisation, de leur collecte, de leur divulgation et de leur stockage par ADRBO. La présente politique se conforme aux lignes directrices et aux mandats de la loi fédérale canadienne en matière de protection des renseignements personnels applicable au secteur privé, la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*, et les complète.

¹ Comprend les petites entreprises et les particuliers qui sont clients d’une banque participante qui déposent une plainte auprès d’ADRBO.

² Désigne un fournisseur de services financiers qui a recours aux services d’ADRBO.

ADRBO gérera les renseignements personnels avec ouverture et transparence. La présente politique sera mise gratuitement à la disposition de quiconque en fait la demande.

Engagement d'ADRBO

ADRBO s'engage à conserver le caractère privé et la confidentialité de tous les renseignements personnels. Sous réserve d'un consentement écrit, nous recueillerons les renseignements personnels auprès de la banque participante et du plaignant pour enquêter sur la plainte. Tous les renseignements recueillis auprès de la banque participante et du plaignant ne seront utilisés qu'en vue de déterminer la résolution adéquate et/ou les recommandations appropriées. ADRBO est résolue à protéger la sécurité des fichiers qu'elle conserve et des mesures de sécurité ont été mises en œuvre pour assurer la sécurité.

Renseignements recueillis

Les renseignements personnels qu'ADRBO recueille dépendent de la nature de la plainte et ils peuvent comprendre votre date de naissance, votre adresse domiciliaire, votre numéro de téléphone et des renseignements sur les finances et la santé, de même que tout renseignement personnel permettant d'identifier le plaignant obtenu du fournisseur de services financiers.³ Nous recueillons les renseignements personnels du plaignant, de la banque participante et d'autres, selon les besoins, pour faciliter l'enquête et la résolution d'une plainte. Nous limiterons le nombre et le type de renseignements personnels que nous recueillons en nous assurant de ne recueillir que ceux qui sont raisonnablement nécessaires et directement liés à la plainte. Tous les renseignements personnels seront recueillis par des moyens légaux et justes.

Responsabilité

ADRBO est responsable de tous les renseignements personnels en sa possession ou sous son contrôle. Les politiques et procédures ont été établies en conformité à la présente politique.

Consentement requis

Nous ne recueillerons, n'utiliserons, ni ne divulguerons des renseignements personnels sans avoir d'abord obtenu un consentement, sauf si la loi l'exige ou l'autorise. Un consentement peut être retiré en tout temps. Une aide supplémentaire afin de résoudre la plainte pourrait ne pas être offerte si un consentement est retiré.

³ Cette liste n'est pas exhaustive.

Utilisation des renseignements personnels

ADRBO n'utilisera ou ne divulguera vos renseignements personnels qu'aux fins et raisons voulues et mentionnées pour lesquelles les renseignements ont été recueillis, sauf si la loi l'exige et l'autorise. ADRBO prendra les mesures raisonnables au besoin afin de s'assurer que les renseignements personnels recueillis sont exacts, complets, pertinents et à jour. Nous informerons les personnes de l'objet pour lequel les renseignements personnels seront utilisés au plus tard au moment où elles consentiront à leur collecte.

Accès aux renseignements personnels

Une personne peut avoir accès à ses renseignements personnels détenus par ADRBO qui nous ont été fournis et sont en notre possession. Les parties doivent communiquer avec leur fournisseur de services financiers directement pour accéder à leurs renseignements personnels qui nous ont été fournis par cette banque participante dans le cadre de notre processus de résolution de différends.

Site Web

Notre site Web (<http://www.bankingombuds.ca>) est hébergé par des serveurs qui appartiennent à un tiers, et qui sont gérés par celui-ci. Notre site web utilise des témoins de votre navigateur afin d'améliorer l'expérience d'utilisateur.

Sécurité

ADRBO a pris les mesures appropriées et nécessaires pour s'assurer que tous les renseignements concernant les dossiers de nos clients sont sécurisés et protégés contre le vol, l'utilisation non autorisée, la modification et la perte. Des bases de données protégées sont utilisées pour stocker les fichiers en ligne, et des mesures de sécurité précises sont utilisées pour assurer la surveillance des fichiers.

Toutes échanges d'informations entre nos clients et notre site web sont protégés avec un cryptage SSL de 256 bit. Le cadenas qui se retrouve dans votre navigateur vous indique que vous n'êtes pas en danger d'hameçonnage et que les informations échangées avec notre site sont protégés.

Violation de renseignements personnels

Une plainte concernant une violation de renseignements personnels doit être faite par écrit, et adressée à ADRBO. La personne qui dépose une plainte au sujet d'une violation de renseignements personnels doit accorder un délai de réponse de 60 jours à ADRBO.

