

## **DÉCLARATION SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**

Nous recueillons, utilisons et partageons des renseignements personnels à votre sujet pour établir votre admissibilité aux, et vous fournir du financement automobile ainsi que d'autres des produits et services financiers de qualité. Nous apprécions et respectons la confiance que vous nous témoignez en nous fournissant vos renseignements personnels. Nous apprécions les relations d'affaires que vous entretenez avec nous. Le but de la présente Déclaration sur la protection des renseignements personnels est de vous expliquer comment nous recueillons, utilisons, divulguons et protégeons les renseignements de nature personnelle et comment vous pouvez faire valoir vos droits en ce qui concerne les renseignements personnels qui sont sous notre contrôle.

Pour les besoins de la présente Déclaration sur la protection des renseignements personnels, « nous » ou « notre/nos » signifient les entités de Crédit Ford et de Services financiers Automobiles Lincoln identifiées à la section « Comment nous joindre » ci-dessous. L'entité qui contrôle vos renseignements personnels représente celle avec qui vous entretenez des relations.

### **Pourquoi nous recueillons des renseignements personnels**

Nous recueillons des renseignements personnels afin de vous identifier, de confirmer certains faits vous concernant, d'évaluer votre solvabilité et de nous aider à évaluer votre admissibilité aux produits et services financiers que vous avez demandés, de vous fournir des produits et services financiers, et pour établir votre admissibilité aux, et vous faire part de, produits et services financiers qui pourraient vous intéresser.

Nous utilisons également vos renseignements personnels pour :

- administrer votre compte, y compris aux fins de vérification, du contrôle de la qualité et de la gestion des risques.
- maintenir l'exactitude des renseignements concernant votre crédit.
- communiquer avec vous concernant votre contrat de financement ou de location, ou concernant votre véhicule.
- évaluer votre admissibilité aux, et vous faire part de, produits automobiles ou de services financiers qui peuvent vous intéresser, et effectuer un suivi avec vous pour déterminer la satisfaction de votre expérience et/ou avec les produits et services relatifs à votre contrat de financement ou de location, ou avec votre véhicule. Vous pouvez retirer votre consentement à notre utilisation de renseignements personnels à ces fins à tout moment en communiquant avec nous comme indiqué ci-dessous.
- vous envoyer des communications électroniques (par exemple, des courriels et des messages texte) relatives à nos produits, services, promotions, sondages et événements clients, si vous avez consenti à recevoir de telles communications électroniques (consentement que vous pouvez retirer à tout moment en communiquant avec nous comme indiqué ci-dessous ou en utilisant l'outil d'annulation d'abonnement contenu dans des messages, le cas échéant.

## **Les renseignements personnels que nous recueillons**

Nous recueillons des renseignements personnels auprès des sources suivantes :

- Les renseignements que vous nous fournissez directement sur la demande de crédit, ou quand vous nous contactez, y compris par l'entremise de plateformes de média social telles que Facebook et Twitter. Les informations que vous nous fournissez directement peuvent inclure le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, les adresses électroniques, telles que les adresses de courriel, la date de naissance, le numéro d'assurance sociale, les informations relatives au crédit, telles que vos actifs, vos revenus et vos dettes, ainsi que toute autre information que vous pouvez choisir de nous fournir lorsque vous nous contactez.
- Les renseignements provenant des transactions et des relations avec nous, comme les renseignements concernant le véhicule et le financement du véhicule, les services qui vous ont été fournis et la façon dont vous remplissez vos obligations de crédit en cours.
- Les renseignements provenant de votre concessionnaire de véhicule automobile, comme les renseignements sur le véhicule et l'entretien.
- Les renseignements provenant d'agences de renseignements sur le consommateur tel que l'historique du crédit et la solvabilité.
- Les renseignements provenant de votre employeur pour vérifier les informations fournies par vous-même sur votre demande de crédit.

## **Obtention du consentement**

Nous recueillons, utilisons et divulguons les renseignements personnels vous concernant avec votre consentement ou tel qu'autrement permis ou requis par la loi.

Votre consentement à la collecte, l'utilisation et la divulgation de vos renseignements personnels peut être donné expressément ou implicitement, ou peut être obtenu lorsque l'avis vous a été communiqué sur nos intentions à l'égard de vos renseignements personnels et que vous n'avez pas retiré votre consentement pour une raison précise, par exemple en utilisant l'option de désabonnement fournie, le cas échéant. Par exemple, nous pouvons obtenir votre consentement express ou votre avis de désabonnement lorsque vous remplissez notre demande de crédit, par voie électronique ou en présence d'un représentant autorisé. Le consentement peut être implicite lorsque vous fournissez des renseignements personnels qui sont nécessaires pour un service que vous avez demandé.

## **Comment nous partageons les renseignements personnels**

Afin de vous fournir les services que vous nous demandez ainsi que d'autres produits et services financiers de qualité, nous partageons les renseignements personnels avec d'autres parties tel que décrit plus en détail ci-dessous. Ce partage nous permet d'administrer les comptes, de fournir les services et les produits demandés, de rapporter nos expériences, de protéger nos activités contre la fraude et les transactions non autorisées, de répondre aux demandes gouvernementales et aux exigences de la loi.

Il se peut que nous partagions des renseignements personnels avec les types de compagnies suivants :

- Les agences d'évaluation du crédit pour rendre compte de la performance de votre compte et maintenir l'exactitude du système d'évaluation du crédit.
- Les prestataires de services financiers et les compagnies non financières (y compris les contractants indépendants et les fournisseurs) qui fournissent des services pour notre compte ou en notre nom, comme les compagnies qui préparent les relevés de facturation ou les états de compte, fournissent des services d'hébergement, de stockage et de traitement de données ou d'assistance informatique, de centre d'appel, de courrier, de marketing, d'assistance au recouvrement, d'assurance, de vérification d'identité et

d'enregistrement.

- Les concessionnaires de véhicules automobiles et les compagnies affiliées qui nous aident à administrer les comptes, à promouvoir et commercialiser nos produits, à fournir l'appui au niveau informatique et autres services.
- Certains de ces fournisseurs ou prestataires de services peuvent être situés à l'extérieur du Canada ou de votre province de résidence, notamment aux États-Unis, en Inde et aux Philippines.

Les compagnies non associées qui reçoivent des renseignements personnels de notre part aux fins décrites ci-dessus doivent signer des ententes avec nous convenant de protéger les renseignements qu'elles recevront, avant que les renseignements leur soient fournis. Ces ententes limitent aussi l'utilisation des renseignements fournis aux seules fins de fournir les services que nous demandons et sont soumis aux exigences légales applicables au Canada, aux États-Unis et dans d'autres pays étrangers, par exemple, les exigences légales de divulguer des renseignements personnels aux autorités gouvernementales de ces pays.

Une partie ou la totalité des renseignements personnels dont il est fait mention ci-dessus peut être traitée ou conservée par nos compagnies affiliées aux États-Unis et/ou par nos compagnies affiliées en Inde aux fins suivantes :

- administrer votre compte ou votre demande de crédit, y compris aux fins de vérification, du contrôle de la qualité et de la gestion des risques.
- mettre à jour votre compte ainsi que les renseignements servant à communiquer avec vous; et
- suggérer des produits automobiles ou des services financiers qui sont susceptibles de vous intéresser.

Nous pouvons également partager les renseignements personnels avec les concessionnaires de véhicules automobiles et des sociétés affiliées, y compris vos coordonnées et des informations sur votre contrat de financement ou de location, de sorte que ces concessionnaires et sociétés affiliées peuvent vous offrir des produits automobiles ou des services financiers susceptibles de vous intéresser, effectuer un suivi avec vous pour déterminer la satisfaction de votre expérience par rapport au processus de vente et/ou avec les produits et services relatifs à votre contrat de financement ou de location, ou avec votre véhicule. Vous pouvez retirer votre consentement à l'utilisation de renseignements personnels à ces fins à tout moment en communiquant avec nous comme indiqué ci-dessous.

Nous pouvons également partager les renseignements personnels vous concernant au cours du processus de la demande de crédit ou qui ont trait à votre contrat de financement ou de location avec nous, à un tiers à qui votre compte peut être transféré, pour autant que les fins d'utilisation et de divulgation des renseignements demeurent inchangées.

### **Suivi des appels téléphoniques**

Lorsque vous appelez notre Centre de services aux clients, ou lorsque nous vous appelons, conformément à notre pratique générale, nous procédons au suivi et/ou à l'enregistrement de ces appels, pour la tenue d'archives, à titre de formation et aux fins de contrôle de la qualité.

### **Protection des renseignements personnels**

La protection des renseignements personnels est importante pour nous. Nous avons en place des systèmes, des politiques et des procédures afin de conserver l'exactitude des renseignements personnels et de protéger ceux-ci contre la perte, l'usage abusif ou la modification. Les renseignements personnels peuvent être accédés par le personnel approprié qui a besoin de ces renseignements aux fins d'affaires. Nous avons des programmes de formation

et de communication pour éduquer notre personnel concernant la signification et les exigences de notre Déclaration sur la protection des renseignements personnels.

### **Conservation limitée des renseignements personnels**

Nous pouvons établir et maintenir un fichier de vos renseignements personnels à nos bureaux ou à ceux de nos fournisseurs de services. Nos employés, agents et mandataires auront accès à vos renseignements personnels tel que requis dans le cadre de leurs fonctions. Les renseignements personnels sont conservés tant et aussi longtemps qu'il sera nécessaire pour atteindre les objectifs décrits dans le présent document. Nous avons des politiques et des procédures qui régissent la durée de conservation de vos renseignements personnels. Lorsque la période de conservation expire, vos renseignements personnels doivent être retirés de nos systèmes et détruits d'une manière sécuritaire par le personnel autorisé.

### **Vos droits**

Vous disposez d'un droit général de consulter les renseignements que nous avons en dossier à votre sujet. Pour obtenir une copie des renseignements que nous détenons à votre sujet, veuillez envoyer une demande par écrit au Centre de services aux clients, Boîte 1800 COP Lakeshore West Oakville (Ontario) L6K 0J8, a/s du Responsable de la protection des renseignements personnels. Pour votre protection, nous prendrons des mesures pour confirmer votre identité avant de vous fournir les renseignements. Si les renseignements dans nos dossiers sont incomplets ou erronés, vous pouvez nous demander de les corriger. Nous effectuerons une mise à jour de nos dossiers, au besoin, suite à une vérification. Votre droit de demande d'accès ou de correction est soumis aux restrictions légales applicables. La décision d'approuver ou pas votre demande de crédit peut être exclusivement fondée sur un traitement automatisé de vos renseignements personnels. Si vous êtes un résident du Québec, vous avez le droit d'être informé et de soumettre des observations concernant une décision que nous avons prise vous concernant exclusivement selon un traitement automatisé de vos renseignements personnels. Pour faire valoir vos droits, veuillez communiquer avec le Responsable de la protection des renseignements personnels tel que décrit ci-dessus.

Vous avez aussi le droit d'accéder et de contester l'exactitude des renseignements contenus dans un rapport du bureau de crédit en transmettant un avis écrit à (i) Equifax, Division des relations consommateurs à l'échelle nationale, Case postale 190, Montréal (Québec) H1S 2Z2 ou (ii) TransUnion, Centre de relations au consommateur, 3115, Harvester Road, Suite 201, Burlington (Ontario) L7N 3N8.

### **Comment déposer une plainte concernant la protection des renseignements personnels**

Vous pouvez déposer une plainte concernant la protection des renseignements personnels en communiquant avec notre Centre de services aux clients. Nous nous engageons à travailler avec vous pour obtenir une résolution équitable et rapide à l'égard de toute plainte ou de tout litige concernant la protection et le traitement de vos renseignements personnels. Si après avoir communiqué avec notre Centre de services aux clients, certaines questions concernant le traitement de vos renseignements personnels ne sont pas résolues, veuillez communiquer par écrit avec notre Responsable de la protection des renseignements personnels à l'adresse : Boîte 1800 COP Lakeshore West Oakville (Ontario) L6K 0J8.

Si vous avez suivi le processus et que notre Responsable de la protection des renseignements personnels ne peut résoudre votre problème, vous pouvez déposer une plainte auprès du Commissaire fédéral à la protection de la vie privée ou du Responsable de la province concernée. Pour de plus amples détails, veuillez visiter le site Web [www.priv.gc.ca/fr](http://www.priv.gc.ca/fr).

### **Annulation du consentement**

Vous pouvez retirer votre consentement en tout temps, sous réserve de restrictions contractuelles et légales. Par exemple, vous ne pouvez pas retirer votre consentement à l'utilisation et au partage de vos informations personnelles pour gérer votre compte et communiquer les performances de votre compte aux agences d'évaluation du crédit.

### **Comment nous joindre**

Pour retirer votre consentement, ou pour obtenir une liste de nos compagnies affiliées, vous pouvez communiquer avec nous par voie électronique ou en composant le numéro sans frais. Les coordonnées sont indiquées dans chacun des sites Web suivants : Compagnie Crédit Ford du Canada Location Crédit Ford Canada**	<a href="https://fr.ford.ca/finance/customer-support/#contactCA">https://fr.ford.ca/finance/customer-support/#contactCA</a>
Services financiers Automobiles Lincoln* Location Services financiers Automobiles Lincoln**	<a href="https://fr.lincolncanada.com/finance/customer-support/#contact-us">https://fr.lincolncanada.com/finance/customer-support/#contact-us</a>
Centre de service aux clients C. P. 1800 COP Lakeshore West Oakville (Ontario) L6K 0J8  1 800 268-7346 Crédit Ford : <a href="#">Courriel</a> : Services financiers Automobiles Lincoln : <a href="#">Courriel</a> :  * une division de Compagnie Crédit Ford du Canada ** une division de Compagnie de location Canadian Road	

Pour toute question ou préoccupation concernant la présente Déclaration sur la protection des renseignements personnels, veuillez communiquer par courriel avec notre Responsable de la protection des renseignements personnels à l'adresse suivante : [fcpriv@ford.com](mailto:fcpriv@ford.com).

### **Remarque**

Nous avons une Déclaration sur la protection des renseignements personnels en ligne qui s'ajoute à la présente déclaration lorsqu'il s'agit d'Internet. La présente politique en ligne est aussi disponible dans nos sites Web aux adresses : <https://fr.ford.ca/finance/privacy> et <https://fr.lincolncanada.com/finance/privacy/>.

### **Changements ultérieurs**

La présente déclaration met à jour et remplace toute déclaration antérieure que vous pouvez avoir reçu de notre part concernant la cueillette, l'utilisation et la protection des renseignements personnels. Nous pouvons modifier cette Déclaration sur la protection des renseignements personnels en tout temps.