DÉCLARATION SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Notre engagement

Notre engagement est de vous fournir du financement automobile et d'autres produits et services financiers de qualité. Pour ce faire, nous obtenons et utilisons vos renseignements personnels. Nous apprécions et respectons la confiance que vous nous témoignez en nous fournissant vos renseignements personnels. Nous attachons énormément d'importance à la relation que nous entretenons avec vous et, par conséquent, il est important pour nous de vous expliquer la façon dont nous recueillons, utilisons, divulguons et protégeons les renseignements personnels et, avec votre accord, vous faire part de produits et services financiers qui pourraient vous intéresser.

Pourquoi nous recueillons des renseignements personnels

Nous recueillons des renseignements personnels afin de vous identifier, de confirmer certains faits vous concernant, de nous aider à évaluer les demandes de produits et de services financiers, 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.

Les renseignements personnels que nous recueillons

Nous obtenons des renseignements personnels de diverses sources, comme :

- Les renseignements que vous, ou d'autres personnes en votre nom, nous fournissez sur la demande de crédit, une application mobile, des plateformes de média social telles que Facebook et Twitter, ou autres formulaires, y compris les renseignements d'identification comme le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, l'adresse de courrier électronique, le numéro d'assurance sociale et les renseignements concernant le crédit comme votre avoir, votre revenu et vos dettes.
- Les renseignements provenant des transactions et des relations avec nous, les concessionnaires automobiles et autres, 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 des agences d'évaluation de crédit comme les antécédents de crédit et la solvabilité.

L'obtention du consentement

Pour répondre à votre demande de produits et services financiers, nous recueillons, utilisons et divulguons vos renseignements personnels avec votre consentement ou autrement, tel que permis ou requis par la loi. Votre consentement est requis afin que nous puissions :

- administrer votre compte, y compris aux fins de vérification, du contrôle de la qualité et de la gestion des risques connexes.
- garder à jour les renseignements de crédit à votre sujet, même après que le contrat de financement ou de location que vous avez avec nous a pris fin.
- 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, 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, et évaluer votre crédit, même après que votre contrat de financement ou de location a pris fin. 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.

- transférer les renseignements obtenus 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.
- partager les renseignements servant à communiquer avec vous et les renseignements relatifs à votre véhicule avec nos compagnies affiliées afin de vous offrir des produits ou services automobiles ou financiers susceptibles de vous intéresser (décrits de façon plus détaillée ci-dessous).

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 comme des agents et prestataires de services autorisés. 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 prestataires de services financiers et les compagnies non financières qui fournissent des services en notre nom, comme les compagnies qui préparent les relevés de facturation ou les états de compte.
- 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.
- Les autres compagnies, comme les contractants indépendants et les fournisseurs.

Les compagnies non associées qui reçoivent des renseignements personnels de notre part doivent signer une entente avec nous convenant de protéger les renseignements qu'elles recevront, avant que les renseignements leur soient fournis. Cette entente limite aussi l'utilisation des renseignements fournis aux seules fins de fournir les services que nous demandons

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 :

- administration de votre compte ou de votre demande de crédit, y compris aux fins de vérification, assurance de la qualité et de gestion des risques;
- mise à jour de votre compte et des 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.

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.

Les renseignements personnels sont conservés tant et aussi longtemps qu'ils serviront à cette fin. Nous avons mis en place des procédures et des politiques de conservation pour nous assurer qu'à la fin de la période de conservation, vos renseignements personnels seront supprimés de nos systèmes et détruits de façon sécuritaire.

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. 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.

Accès aux renseignements personnels

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 à notre Centre de service à la clientèle au 1800 COP Lakeshore West, Oakville (Ontario) L6K 0J8. 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 inexacts, 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.

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, Case postale 190, Succ. Jean-Talon, Montréal (Québec) H1S 2Z2 ou (ii) TransUnion, Centre des relations aux consommateurs, Case postale 338, LCD1, Hamilton (Ontario) L8L 7W2, ou les résidents du Québec peuvent écrire à TransUnion (Le Groupe Écho), Centre de relations aux consommateurs, 1, Place Laval, Bureau 370, Laval (Québec) H7N 1A1.

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 suivante : The Canadian Road, Oakville (Ontario) L6J 5E4.

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 le Responsable de la province concernée. Pour de plus amples détails, veuillez visiter le site Web www.priv.gc.ca/fr.

Retrait du consentement

Vous pouvez retirer votre consentement en tout temps. Il est important que vous sachiez que même si vous retirez votre consentement, nous continuerons à partager vos renseignements à l'égard des obligations contractuelles et juridiques, comme le partage des renseignements avec d'autres parties pour l'administration de votre compte ou le rapport concernant le rendement de votre compte aux agences d'évaluation de 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 **	www.fcclinfofr.com
Services financiers Automobiles Lincoln* Location Services financiers Automobiles Lincoln**	www.lincafsinfofr.com
Centre de service à la clientèle 1800 COP Lakeshore West, Oakville (Ontario) L6K 0J8 1 877 636-7346 Crédit Ford : courriel Services financiers Automobiles Lincoln : courriel * une division de Compagnie Crédit Ford du Canada ** une division de Compagnie de location Canadian Road	

Pour toute question ou préoccupation concernant la Déclaration sur la protection sur la protection des renseignements personnels, ou sur la façon dont nous recueillons, utilisons, partageons et protégeons vos données personnelles (y compris à des fins de marketing général ou en ligne), veuillez communiquer par courriel avec notre Responsable de la protection des renseignements personnels à l'adresse suivante : fcpriv@lincolnAFS.com

En vigueur le 19 novembre 2018

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. Les renseignements concernant la protection des renseignements personnels en ligne sont aussi disponibles dans notre site Web à l'adresse https://fr.ford.ca/finance.

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.