

POLITIQUE SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS DE GESTION FINANCIÈRE MD

LA PROTECTION DE VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS : UN ENGAGEMENT
CONTINU

TABLE DES MATIÈRES

1. PROTECTION DE VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS : NOTRE ENGAGEMENT	1
2. PORTÉE.....	2
3. DÉFINITION DE L'EXPRESSION « RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ».....	2
4. COLLECTE DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS.....	2
5. RAISONS DE COLLECTER DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS SUR VOUS	4
6. MODES D'UTILISATION DE VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	4
7. COMMUNICATION DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS À DES TIERS.....	5
8. MÉTHODES DE PROTECTION DE VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS.....	6
9. ACCÈS À VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	7
10. MISE À JOUR DE VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	7
11. NOTRE POLITIQUE SUR L'OPTION D'ABSTENTION	8
12. RÉOLUTION DES PROBLÈMES	8

1. PROTECTION DE VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS : NOTRE ENGAGEMENT

La confidentialité et la protection des renseignements personnels de nos clients sont des aspects fondamentaux de notre relation d'affaires. La présente politique sur la protection des renseignements personnels (la « politique ») décrit les pratiques actuelles de gestion de l'information de Gestion financière MD¹ et confirme notre engagement à respecter la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (LPRPDE) ainsi que les lois provinciales et territoriales en vigueur en vue de répondre à vos besoins particuliers et à vos attentes en tant que client. La présente politique est conforme au Code de protection des renseignements personnels de Gestion financière MD et en fait partie intégrante.

Gestion financière MD comprend mieux que quiconque les besoins financiers uniques des médecins canadiens. MD vous offre des conseils et des solutions de qualité supérieure pour soutenir la gestion globale de votre patrimoine. Nous prenons toutes les mesures à notre portée pour protéger les renseignements que nous recueillons auprès de vous, afin de vous offrir des solutions éclairées, pertinentes et intégrées d'une manière qui vous permettra de connaître le succès sur les plans financier et personnel.

¹ Gestion financière MD englobe Gestion financière MD inc. ainsi que ses filiales et ses sociétés affiliées.

2. PORTÉE

La présente politique s'applique à Gestion financière MD. Elle régit tous les renseignements personnels, y compris les renseignements médicaux personnels, qui ont été ou qui seront recueillis, tenus à jour, utilisés ou communiqués par Gestion financière MD conformément à la Politique.

Nos documents sur la protection des renseignements personnels se trouvent sur notre site Web à l'adresse md.ca (voir le lien « Confidentialité » situé dans le bas de la page). Outre la présente politique, nous pouvons également mettre à votre disposition des déclarations en matière de protection des renseignements personnels donnant plus de détails sur nos pratiques de traitement de l'information à l'égard de certains de nos produits et services ainsi qu'à l'égard des sites Web dont nous sommes propriétaires et dont nous assurons le fonctionnement.

3. DÉFINITION DE L'EXPRESSION « RENSEIGNEMENTS PERSONNELS »

Les « renseignements personnels » sont ceux qui sont propres à vous, nos clients, et qui révèlent des traits distinctifs ou des particularités pouvant aider à vous identifier, par exemple votre date de naissance ou votre numéro d'assurance sociale. La présente politique ne s'applique pas aux renseignements qui sont du domaine public, comme les coordonnées d'affaires (p. ex. votre adresse commerciale et votre numéro de téléphone d'usage professionnel) ou les données contenues dans un répertoire professionnel. Toutefois, tout renseignement personnel du domaine public lié à des renseignements confidentiels ou à d'autres renseignements personnels constitue un renseignement personnel au sens de la présente politique. Ce serait le cas notamment de listes de clients ou de saisies d'écran ou d'autres données extraites de nos applications internes.

Les « renseignements médicaux personnels » sont des renseignements sur des diagnostics, des traitements ou des soins propres à une personne, de même que tout autre renseignement au sujet d'une personne correspondant à l'acception donnée aux renseignements médicaux personnels dans la législation provinciale sur les renseignements personnels dans le secteur de la santé. Les renseignements médicaux personnels étant une sous-catégorie de renseignements personnels, il est possible, selon le contexte, qu'une mention au sujet des renseignements personnels s'applique également aux renseignements médicaux personnels.

4. COLLECTE DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Nous recueillons des renseignements personnels à votre sujet uniquement avec votre consentement. Selon la situation et le caractère plus ou moins délicat des renseignements communiqués, vous disposez de plusieurs moyens de nous donner votre consentement. Lorsque vous consentez expressément à la collecte de renseignements personnels, nous considérons que votre consentement est explicite. C'est notamment le cas lorsque vous signez un formulaire nous autorisant à recueillir des renseignements personnels à votre sujet. En général, nous tenons pour acquis que vous avez accordé implicitement votre consentement dès que vous utilisez certains produits ou services. C'est notamment le cas lorsque vous utilisez l'un ou l'autre de nos sites Web.



Nous recueillons des renseignements de diverses sources, notamment :

Renseignements que vous nous communiquez sur un formulaire

La plupart des renseignements que nous collectons à votre sujet nous sont communiqués directement par vous. Le moyen que nous utilisons le plus couramment pour collecter de l'information à votre sujet consiste à vous faire remplir des formulaires au moment de l'ouverture d'un compte (comme le formulaire de proposition d'assurance ou de demande d'ouverture d'un compte de placement) ou une formule de consentement pour avoir accès à un produit/service particulier.

Renseignements que vous nous communiquez par téléphone

Lorsque vous nous appelez, nous collectons l'information nécessaire pour traiter votre demande. Dans certains cas, notamment lorsque vous adressez une demande de renseignement générale par téléphone au Centre de courtage MD ou lorsque vous communiquez avec le service d'assistance d'un produit ou service particulier, il est possible que nous enregistrions les appels. Avant de vous entretenir avec un de nos représentants, vous serez informé que l'appel sera enregistré. Si vous ne souhaitez pas que votre appel soit enregistré, vous pouvez effectuer vos opérations par courrier, vous adresser en personne à votre conseiller MD ou passer par un de nos canaux électroniques.

Renseignements personnels que vous nous communiquez par des moyens électroniques

Lorsque vous traitez avec nous en ligne, nous collectons certains renseignements, notamment ceux nécessaires à votre identification avant l'ouverture d'une session. Pour plus de renseignements sur la manière dont nous traitons l'information obtenue en ligne, vous êtes prié de prendre connaissance de la politique sur la protection des renseignements personnels en ligne de GFMD, accessible sur tous nos sites Web. GFMD peut recueillir des données démographiques et de profil (âge, genre, profession, etc.) en lien avec ses sites Web, ainsi que de l'information publiquement accessible (p. ex. répertoires publics et sites Web d'organismes de réglementation).

Dans le cas des clients utilisant notre logiciel de facturation, nous recueillons des renseignements personnels tels le nom, l'adresse et les renseignements bancaires, à des fins de traitement à l'aide de ce logiciel. Nous recueillons aussi des renseignements médicaux personnels de vos patients aux seules fins du traitement des paiements de services de santé en votre nom. Pour en savoir plus, consultez la déclaration sur la protection des renseignements personnels en ligne de Facturation.net.

Renseignements obtenus de nos sociétés affiliées

Nos sociétés affiliées partagent certains éléments de leur infrastructure (c.-à-d. du personnel, des locaux pour bureaux et des systèmes électroniques). Il s'ensuit que nos sociétés affiliées partagent certains renseignements, par exemple votre nom et l'adresse de votre clinique. Nous communiquerons également ces renseignements si nous avons lieu de penser que cela nous permettra d'accroître notre efficacité ou d'améliorer notre capacité à vous offrir des produits et des services adaptés.



5. RAISONS DE COLLECTER DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS SUR VOUS

Nous recueillons et utilisons des renseignements personnels pour vous procurer les produits et les services que vous demandez, par exemple lorsque vous ouvrez un compte, souscrivez une assurance, vous inscrivez à un séminaire de formation, devenez un client de nos services de facturation ou que vous nous adressez une demande de soutien pour l'un de nos produits. C'est toujours vous qui décidez de nous fournir vos renseignements personnels. Lorsque vous demandez des produits et des services, nous vous demandons de nous fournir les renseignements personnels dont nous avons besoin pour répondre à votre demande ou pour vous fournir un meilleur service.

Les renseignements personnels que nous pourrions vous demander dépendent de la nature de votre demande. Ceux que nous jugeons essentiels pour répondre à vos demandes visant les produits et les services financiers sont habituellement votre nom, votre adresse postale, votre adresse de courrier électronique, vos numéros de téléphone, vos renseignements financiers ainsi que votre numéro d'assurance sociale (pour la production des reçus d'impôt pour vos produits de placement). Certains de ces renseignements sont exigés par les organismes de réglementation. Par exemple, les organismes de réglementation chargés d'appliquer la *Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes* exigent que les entreprises régies par la Loi obtiennent de leurs clients des données complètes sur le formulaire *Connaissance du client*. Dans le cas des produits et services d'assurance, nous pouvons aussi vous demander des renseignements sur votre état de santé, là où la loi l'autorise.

Nous pouvons aussi vous demander des renseignements personnels supplémentaires afin de vous fournir des conseils financiers et de l'information sur d'autres produits et services qui, selon nous, pourraient vous intéresser. Par exemple, si nous en savons davantage au sujet des placements que vous avez ailleurs, de vos objectifs financiers, de vos projets de retraite, de votre situation fiscale, de vos fiducies, de votre testament et de vos plans successoraux, nous pourrions beaucoup mieux comprendre vos buts et vos objectifs.

6. MODES D'UTILISATION DE VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Nous utilisons vos renseignements personnels, et dans certains cas ceux de vos patients, pour traiter les demandes d'ouverture de compte et les propositions d'assurance, traiter le paiement des produits et des services, activer des relations contractuelles, répondre aux demandes d'assistance transmises aux services de soutien, vous informer des événements à venir, authentifier votre identité, vous tenir au courant des activités de vos comptes de placement, vous envoyer des avis importants, répondre à toute demande ou à tout besoin que vous pourriez avoir et, de façon générale, communiquer avec vous et vous fournir efficacement les produits et services demandés.

Il se peut également que nous utilisions vos renseignements aux fins de marketing et de recherche dans le but d'améliorer nos produits et services, mais nous nous engageons à respecter des principes d'éthique et n'utiliserons aucunement ces renseignements dans le cadre de recherches analytiques sur la clientèle d'une manière qui vous empêcherait d'accéder à nos produits et services ou qui irait à l'encontre de vos intérêts.



Nous n'utilisons vos renseignements personnels qu'aux fins déterminées avec vous. Si, pour quelque raison que ce soit, nous avons besoin de vos renseignements à d'autres fins, nous vous en aviserons et vous demanderons votre consentement avant d'aller plus loin.

Nous pouvons également vous faire parvenir des renseignements sur des produits et services qui, selon nous, pourraient vous intéresser. Si vous ne voulez pas que nous vous transmettions ces renseignements, veuillez consulter la section « Notre politique sur l'option d'abstention ».

7. COMMUNICATION DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS À DES TIERS

Jamais nous ne vendons, louons ou échangeons des listes de clients ou des renseignements personnels, et jamais GFMD ne mettra ces renseignements à la disposition du public. Toutefois, nous pouvons, dans certaines circonstances, communiquer vos renseignements personnels à des tierces parties, notamment :

Avec votre autorisation

Avec votre consentement, nous pouvons communiquer vos renseignements personnels dans les limites de la présente politique ou si vous en faites la demande expresse.

Lorsque la loi ou un organisme de réglementation nous oblige ou nous autorise à le faire

Nous devons divulguer certains renseignements en réponse à un mandat de perquisition ou encore à une autre requête ou ordonnance juridique valide. Seuls les renseignements demandés sont fournis aux parties nommées; en outre, ils le sont suivant les modalités prescrites. Nous nous assurons que les autorités qui font la demande ont des motifs légitimes de le faire. Par exemple, si vous investissez dans des produits dont les gains sont imposables aux États-Unis, nous pourrions être tenus de transmettre certains éléments d'information restreints, comme votre nom, votre adresse et votre numéro de compte, à l'agence fédérale du revenu américaine (IRS); de même, si vous détenez par l'entremise de Gestion MD des parts de fonds communs d'une tierce partie.

Si un tribunal nous ordonne de produire des relevés à partir des renseignements sur votre compte, nous veillerons à éviter de divulguer les renseignements personnels de tout titulaire conjoint qui n'est pas visé par la procédure (ou que le tribunal ne nomme pas dans l'ordonnance) sans le consentement de ce dernier.

À des fournisseurs externes

Nous passons parfois des contrats avec des fournisseurs externes qui offrent certains services spécialisés pour notre compte. Lorsque nous concluons une entente avec un fournisseur de services, seuls les renseignements nécessaires à l'exécution de son mandat lui sont fournis. Dans toutes les ententes de ce genre, nous nous assurons que le fournisseur externe procure une assurance de confidentialité et a mis en place des mesures visant à protéger vos renseignements personnels avec des moyens de sécurité suffisants compte tenu de leur caractère délicat.



Dans certains cas, exception faite de tous les renseignements médicaux personnels obtenus par notre agence de facturation, qui sont toujours traités et conservés au Canada, nous pouvons retenir les services d'un fournisseur tiers situé à l'étranger, aux États-Unis par exemple, pour traiter et conserver vos renseignements. Dans ce cas, les gouvernements, les tribunaux ou les organismes d'application de la loi ou de réglementation du pays concerné peuvent avoir le droit d'obtenir les renseignements à votre sujet en vertu d'une ordonnance légale rendue dans ce pays.

Pour en savoir davantage au sujet des juridictions auxquelles nos fournisseurs sont assujettis, veuillez communiquer avec nous comme il est indiqué à la section « Résolution des problèmes » de la présente politique.

À nos sociétés affiliées

Tel qu'indiqué à la section « Méthode de collecte des renseignements personnels », nous pouvons communiquer vos renseignements à l'une ou l'autre de nos sociétés affiliées. Il se peut aussi que vous receviez de l'information sur des produits et services qui, selon nous, pourraient vous intéresser. Si vous ne voulez pas que nous vous transmettions ces renseignements, nous respecterons votre souhait. Veuillez consulter la section « Notre politique sur l'option d'abstention ».

8. MÉTHODES DE PROTECTION DE VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

8.1 Des moyens techniques, physiques et administratifs sont mis en place pour assurer la protection de vos renseignements.

Nous recourrons à des mécanismes de protection techniques comme les systèmes de chiffrement des données, les dispositifs d'authentification à deux facteurs sur les ordinateurs de bureau et portatifs et les techniques d'anonymisation afin de prévenir tout accès non autorisé, toute divulgation et toute modification inappropriée ou utilisation à mauvais escient.

Parmi les dispositifs physiques de protection que nous utilisons, mentionnons que les dossiers sur support papier sont stockés dans des pièces verrouillées et dans des classeurs dont l'accès est restreint et que tous les documents sur support papier périmés sont déchiquetés avant que nous en disposions. L'accès physique à nos serveurs est également protégé.

Sur le plan administratif, la politique de protection des renseignements personnels fait partie intégrante de notre Code de conduite. Chaque employé est tenu tous les ans de signer un formulaire dans lequel il reconnaît avoir pris connaissance du Code de conduite et s'engage à le respecter. Il est strictement interdit aux employés d'accéder aux renseignements personnels sur un client ou d'utiliser ou de divulguer ces renseignements s'ils n'y ont pas été préalablement autorisés. On attend de tous les employés qu'ils maintiennent en tout temps le caractère confidentiel des renseignements personnels des clients et toute infraction à cette règle expose son auteur à des mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au congédiement.

Nous conservons les renseignements personnels à votre sujet aussi longtemps que cela est nécessaire compte tenu des raisons que nous avons en premier lieu de les collecter



ou conformément aux exigences de la loi. La durée de conservation des renseignements personnels varie en fonction des produits ou services que vous vous êtes procurés et de la nature desdits renseignements.

8.2 Comment protégeons-nous les comptes familiaux?

Dans les cas où vous détenez un compte conjoint avec un ou plusieurs membres de votre famille, nous intégrons des dispositifs de sécurité adéquats pour bien protéger vos renseignements personnels.

9. ACCÈS À VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Vous avez le droit de consulter et de vérifier à votre guise tous les renseignements que nous conservons à votre sujet. Veuillez formuler une demande d'accès par écrit au chef de la protection des renseignements personnels, de la manière indiquée à la section « Résolution des problèmes » de la présente politique. Si votre demande entraîne des coûts, nous vous en informerons d'avance. Ce serait notamment le cas pour les demandes qui exigent que nous engagions des frais d'archivage ou de récupération. Nous nous engageons à répondre à vos demandes dans un délai de 30 jours.

Si nous ne sommes pas en mesure de vous donner l'accès à certains renseignements, nous vous informerons des raisons si la loi nous le permet. Pour obtenir de plus amples informations à ce sujet, veuillez communiquer avec le chef de la protection des renseignements personnels.

10. MISE À JOUR DE VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Le fait de disposer de renseignements précis à votre sujet nous permet de vous offrir le meilleur service possible et de réduire au strict minimum les possibilités qu'une décision vous concernant soit prise en s'appuyant sur des renseignements inexacts. Pour nous aider à mettre à jour les renseignements personnels vous concernant, nous vous encourageons à nous signaler toute inexactitude et à faire apporter les corrections nécessaires.

Si vous constatez que des renseignements personnels sont incorrects ou périmés, nous apporterons les modifications appropriées conformément à vos instructions. Le cas échéant, y compris lorsque la loi nous y oblige, nous communiquerons ces changements aux autres parties qui pourraient disposer de renseignements inexacts sur vous.

Nous ne pouvons mettre à jour les renseignements personnels d'une personne que lorsque nous sommes en contact direct avec cette personne. Par conséquent, nous ne pouvons modifier les renseignements personnels des membres de votre famille ou d'autres personnes, à moins que ces personnes communiquent directement avec nous. Veuillez vous reporter à la section « Résolution des problèmes » de la présente politique pour consulter une liste des personnes-ressources.

Si nous ne sommes pas en mesure de modifier vos renseignements personnels et si vous êtes en désaccord avec notre décision, nous consignerons votre opinion dans votre dossier.

11. NOTRE POLITIQUE SUR L'OPTION D'ABSTENTION

Nous apprécions notre relation avec vous et nous savons qu'il vous appartient de déterminer comment établir des rapports avec nous. Si vous nous communiquez vos renseignements de la manière prévue dans la présente politique, nous serons en mesure de vous proposer une large gamme de produits et services. Vous pouvez en tout temps, dans les limites permises par la loi, refuser que GFMDI recueille, utilise et divulgue vos renseignements personnels.

Toutefois, votre décision de ne pas fournir les renseignements personnels que nous vous demandons pourrait limiter les services que nous sommes en mesure de vous offrir et nous rendre plus difficile la tâche de vous conseiller. Si nous sommes dans l'impossibilité de répondre à votre demande selon les renseignements que vous nous avez fournis, nous pourrions vous demander des renseignements supplémentaires afin de déterminer d'autres moyens de vous aider. Votre refus de nous fournir certains renseignements pourrait nous empêcher de remplir nos engagements à votre égard et, dans certains cas, de vous fournir un produit ou un service.

Veuillez adresser toute demande d'abstention à votre conseiller MD ou écrire à mdsupport@md.ca.

12. RÉOLUTION DES PROBLÈMES

En conformité avec les principes de la politique de protection des renseignements personnels de GFMD, les particuliers peuvent demander d'avoir accès à tout renseignement permettant d'identifier une personne détenu par GFMD à leur sujet. Vous pouvez transmettre vos questions ou vos demandes concernant la présente politique en communiquant avec :

1. votre conseiller MD;
2. un préposé de la ligne de renseignements sans frais à Ottawa en composant le 1 800 267-4022 et en demandant à parler à un représentant du Centre de courtage MD;
3. notre chef de la protection des renseignements personnels, à l'adresse privacy-md@md.ca ou 1870, promenade Alta Vista, Ottawa (Ontario) K1G 6R7.

Pour obtenir plus de renseignements sur vos droits en matière de protection des renseignements personnels, vous pouvez communiquer avec le commissaire à la protection de la vie privée du Canada (<http://www.priv.gc.ca>) ou avec le commissaire à la protection de la vie privée de votre province ou territoire.



Résumé des changements précédents

N° de la section	Changement effectué
Changements apportés depuis 2018	
Portée	
Toutes les sections	Des modifications ont été apportées pour indiquer que l'AMC/MD n'auront plus accès aux données de l'AMC/MD (pas de communication des renseignements personnels). Les clients qui refusent que leurs renseignements soient communiqués à la Banque Scotia peuvent se prévaloir de l'option d'abstention.

N° de la section	Changement effectué
Changements apportés depuis 2016	
Portée	Mise à jour pour énoncer plus clairement les recherches effectuées par MD en science des données.
Toutes les sections	Des modifications ont été apportées pour énoncer plus clairement les recherches effectuées par MD en science des données et pour clarifier la collecte de l'information mise à la disposition du public.

N° de la section	Changement effectué
Changements apportés depuis août 2015	
Portée	Mise à jour pour énoncer plus clairement la portée de la politique.
Toutes les sections	Des modifications ont été apportées pour retirer les mentions des DME, refléter la portée actuelle des activités de l'entreprise et préciser ce qui distingue les renseignements commerciaux des renseignements personnels. La section 8.2 a été ajoutée. Aucun changement majeur.

N° de la section	Changement effectué
Changements apportés depuis le 24 juin 2009	
Portée	Mise à jour pour rendre compte de la nouvelle structure organisationnelle
Changements apportés depuis novembre 2008	
Toutes les sections	La politique du Holding AMC a été scindée en deux politiques : une pour la Financière MD et l'autre pour Solutions cliniques Itée. (et filiales) Ce changement visait à assurer une présentation claire des pratiques pour les deux volets.
Toutes les sections	Reformulation de certaines de nos pratiques pour plus de clarté.
Collecte des renseignements personnels	Ajout d'une section, description des pratiques actuelles dans l'industrie pour expliquer de manière générale la provenance des renseignements collectés.

N° de la section	Changement effectué
Changements apportés en octobre 2007	
Titre	Modifié pour inclure le mot « client » à des fins de clarification.
Note de bas de page 2	Mise à jour pour inclure les nouvelles acquisitions.
Notre politique sur l'option d'abstention...	La section spéciale sur les membres de l'AMC a été supprimée et nous avons ajouté l'AMC au libellé final de cette section. Nous avons inversé l'ordre des deux premiers paragraphes.
Changements en vigueur en septembre 2007	
Quand communiquons-nous...	Suppression des mots « demande valide », car cette mention n'ajoutait aucune précision. Ajout des mots « ou statut du client » dans la section sur le partage des renseignements avec l'AMC, pour plus de clarté.

Changements apportés en août 2007	
Notes de bas de page	Mise à jour
Pourquoi recueillons-nous...	Troisième paragraphe : ajout d'une précision au sujet du NAS et des renseignements personnels afin de s'assurer que le GSM était inclus. Quatrième paragraphe : mise à jour des mots « renseignements additionnels » afin d'inclure plus clairement le GSM. Sixième paragraphe : suppression du mot « besoin » puisqu'il était inexact. Précision du « choix », suppression de la formulation vague « proposition de solutions de remplacement approprié », ajout de « pour des services ».
Comment nous utilisons...	Ajout de renseignements pour s'assurer que le GSM est inclus.
Quand communiquons-nous...	La mention « avec votre consentement » incluait une ligne sur le formulaire de consentement que nous pourrions utiliser. La section sur les fournisseurs tiers a été modifiée afin d'ajouter des précisions sur les conditions appliquées et sur le fait que nous pouvons parfois utiliser les services de fournisseurs américains. Changement de l'expression Groupe financier MD pour l'expression Financière MD.
Comment protégeons-nous...	La phrase portant sur les dossiers sur support papier a été précisée et une mention au déchetage a été ajoutée. Le renvoi au Code de conduite a été simplifié.
Accès à vos...	La section en italique a été supprimée et remplacée par la section qui se trouvait auparavant dans la section « Résolution des problèmes » puisqu'il était plus approprié de la mettre là. On a précisé que la demande doit être faite par écrit. Nous avons précisé les raisons pour lesquelles nous pourrions exiger des frais.
Notre politique sur l'option d'abstention...	Dans la section « Membres de l'AMC », on a retiré toute référence à la nécessité d'être membre puisque cela n'est pas le cas pour GSM.
Résolution des problèmes	Nous avons supprimé la section en italique puisqu'elle ne portait pas vraiment sur cette section de la politique. Nous avons simplifié la phrase d'introduction à la liste des personnes-ressources.
N° de la section	Changement effectué

Changements effectués au 9 mars 2006	
N° de la section	Changement effectué
Pourquoi recueillons-nous vos renseignements personnels	Remplacé : « il pourrait ne plus être possible pour nous de maintenir notre relation avec vous » pour : <u>pourrait nous empêcher de vous fournir un produit ou un service.</u>
Notre politique [...] abstention	<i>Libellé modifié pour le rendre moins strict et plus précis.</i>