

August 31, 2018

Office of the Attorney General
33 Capitol Street
Concord, NH 03301

Sent by email: attorneygeneral@doj.nh.gov

Dear Attorney General,

Re: Mobile+ App Breach Report

I am writing today as it is possible that approximately 2 Air Canada Mobile+ App users in New Hampshire may have been affected by a cyberattack targeting Air Canada Mobile+ App user accounts.

Air Canada became aware of suspicious attempts to improperly access Air Canada Mobile+ App user profiled on August 22, 2018 through network security monitoring tools and took immediate action to investigate and to start blocking these attempts and then implemented protocols to enhance detection and further protect against repeated or broader cyberattacks.

By August 24, the attackers were no longer able to access user profile information and have not been able to do so since, though users themselves were also not been able to enjoy the full functionality of the application as a result of the measures taken.

There are approximately 1.7 million Air Canada mobile app user profiles and we determined that approximately 20,000 may have been affected.

Air Canada sent the attached communication to the affected users of this application on August 29th, 2018, advising them of the incident, what information may have been accessed and the measures we have taken to protect their information including enhanced security measures we are deploying. The enhanced security measures require stronger passwords to be created by users and fewer unsuccessful attempts to log in before the account will be locked.

Air Canada is not aware of any harm having been suffered by users as a result of this incident. We continue to monitor the situation for signs of harm.

If there are any questions about this letter, please feel free to contact me.

Sincerely,

Stephanie Rich

Stephanie Rich
Chief Privacy Officer, Air Canada
Zip 1276, 730 boul. Cote Vertu West
Dorval, QC H4S 1Y9
514-422-6960
stephanie.rich@aircanada.ca

Encls.

From: Air Canada <communications@emails.aircanada.com>
Sent: 29 August, 2018 2:43 AM
To: [REDACTED]
Subject: Important Information Regarding Your Air Canada Mobile App Account

[Web version](#)



VERSION FRANÇAISE ↓

Dear Customer,

We detected unusual log-in behaviour with Air Canada's mobile App between Aug. 22-24, 2018. We immediately took action to block these attempts and implemented additional protocols to protect against further unauthorized attempts. As an additional security precaution, we have locked all Air Canada mobile App accounts to protect our customers' data.

Am I affected?

During our investigation, we determined during the time period from Aug. 22-24, 2018, approximately one per cent or 20,000 user profiles of our 1.7 million Air Canada mobile App accounts **may** have been improperly accessed. We have since determined your user profile is among these accounts.

What information may have been accessed?

Basic profile data stored on the Air Canada mobile App account includes your name, email address, and telephone number.

Information that you may have added to your profile includes: Aeroplan number, Passport number, NEXUS number, Known Traveler Number, gender, birthdate, nationality, passport expiration date, passport country of issuance and country of residence.

Is my information protected?

Credit cards that are saved to your profile are protected by encryption and are **not** accessible to those with unauthorized access.

Your Aeroplan password is **not** stored on your Air Canada mobile App account.

The Government of Canada's passport website

<https://www.canada.ca/en/immigration-refugees-citizenship/services/canadian-passports/security/protect-fraud.html>

advises that the risk of a third party obtaining a passport in your name is low if you still have your passport, proof of citizenship and supporting identity

documents. Also according to the website, the Government of Canada cannot issue a new passport to anyone based on only the information found in a passport.

What should I do?

To reactivate your account, please reset your password by following the prompts on the Air Canada mobile App the next time you log-in, or by clicking on the link at the end of this message. You will find tips to reset your password below. The implementation of a more robust password provides you with an extra layer of protection.

Reset your password

Your new password must be a minimum of 10 characters. Here are some helpful tips in creating your new password:

- Minimum of 10 characters which must contain at least 1 uppercase letter, 1 number, 1 symbol/special character, 1 lowercase letter
- Do not use your old password
- Do not use your name or something easily associated with you
- Do not use your Air Canada mobile App password with other accounts

You can reset your password by following the prompts when you next log-in to your Air Canada mobile App, or you may [reset your password now](#) or you may also go to <https://services.aircanada.com/portal-web/mobile/profile?action=resetpwd&locale=en>

For more information

Your privacy and the protection of your data are extremely important to Air Canada. Our security is multi-layered, and we work with leading industry experts to continuously improve our practices as technology and security procedures evolve. You can continue using Air Canada's mobile App with confidence.

We sincerely regret any concern or inconvenience this may cause you. If you have additional questions, please refer to the information posted on aircanada.com, or you may contact us here <https://acc-prod.microsoftcrmpartals.com/en-CA/air-canada-contact-us/> or alternatively, you may contact us at 1-855-541-0738. We will update the information on aircanada.com as it becomes available.

Sincerely,



Catherine Dyer
Senior Vice President, Chief Information Officer
Air Canada

ENGLISH VERSION ↑

Madame, Monsieur,

Nous avons relevé un comportement inhabituel d'accès à l'application mobile Air Canada du 22 au 24 août 2018. Nous sommes immédiatement intervenus pour bloquer ces tentatives et avons mis en place des protocoles supplémentaires de protection contre d'autres tentatives d'accès non autorisées. Par mesure de précaution additionnelle, nous avons également verrouillé tous les comptes de l'application mobile Air Canada pour protéger les données de nos clients.

Mon compte est-il touché?

Selon nos recherches, nous avons déterminé que pendant la période du 22 au 24 août 2018, à peu près un pour cent, soit 20 000 comptes d'utilisateurs sur les 1,7 million de comptes de l'application mobile d'Air Canada **pourraient** avoir été consultés sans autorisation. Depuis ce temps, nous avons déterminé que votre compte fait partie de ceux-ci.

Quels renseignements ont peut-être été touchés?

Les données de base stockées dans votre compte de l'application Air Canada comprennent votre nom, votre adresse électronique et votre numéro de téléphone.

Vous pourriez y avoir aussi ajouté votre numéro Aéroplan, votre numéro de passeport, votre numéro NEXUS, votre numéro de voyageur connu ainsi que votre sexe, ville de naissance, nationalité, date d'expiration de votre passeport, pays de délivrance du passeport et de résidence.

Comment mes renseignements personnels sont-ils protégés?

Votre numéro de carte de crédit enregistré dans votre profil est protégé par une technologie de chiffrement et **ne peut** être consulté sans autorisation.

Votre mot de passe Aéroplan **n'est pas** enregistré dans l'application mobile Air Canada.

Le site Web des passeports du gouvernement du Canada

<https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/services/passeports-canadiens/securite-passeports/protoger-fraude.html>

indique que le risque qu'une tierce personne parvienne à se procurer un passeport en votre nom est faible si vous détenez toujours votre passeport, votre preuve de citoyenneté et vos pièces d'identité. Toujours selon ce site Web, le gouvernement du Canada ne peut délivrer un nouveau passeport à qui que ce soit avec seulement les renseignements trouvés dans un passeport.

Que devrais-je faire?

Pour réactiver votre compte, réinitialisez votre mot de passe en suivant les étapes dans l'application mobile Air Canada à votre prochaine ouverture de session, ou cliquez sur le lien à la fin de ce message. Vous trouverez des renseignements pour réinitialiser votre mot de passe ci-dessous. La création d'un meilleur mot de passe vous procure une couche de protection supplémentaire.

Réinitialisez votre mot de passe

Votre nouveau mot de passe doit comprendre au moins 10 caractères. Voici quelques conseils utiles pour vous aider à créer votre nouveau mot de passe :

- Votre mot de passe doit comporter au moins 10 caractères, dont au moins 1 lettre majuscule, 1 chiffre, 1 symbole ou caractère spécial, et 1 lettre minuscule.
- N'utilisez pas votre ancien mot de passe.
- Ne choisissez pas votre nom ou quelque chose qui peut facilement vous être associé.

- Choisissez un mot de passe différent pour chacun de vos comptes.

Vous pouvez réinitialiser votre mot de passe en suivant les directives affichées lors de votre prochaine ouverture de session dans l'application mobile Air Canada ou vous pouvez réinitialiser votre mot de passe maintenant en [cliquant ici](#) ou vous pouvez utiliser le lien suivant <https://services.aircanada.com/portal-web/mobile/profile?action=resetpwd&locale=fr>

Pour de plus amples renseignements

La protection de vos renseignements personnels est extrêmement importante pour Air Canada. Notre sécurité est composée de multi-couches. Nous collaborons avec des experts de l'industrie en vue d'améliorer continuellement nos pratiques au fur et à mesure que la technologie et les procédures en matière de sûreté évoluent. Vous pouvez continuer d'utiliser l'application mobile Air Canada en toute confiance.

Nous sommes sincèrement désolés des désagréments que cette situation pourrait entraîner. Si vous avez d'autres questions, veuillez consulter l'information affichée sur aircanada.com, ou vous pouvez communiquer avec nous ici <https://acc-prod.microsoftcrmporals.com/fr-CA/air-canada-contact-us/>. Vous pouvez aussi nous joindre par téléphone en composant le 1 855 541-0738. Nous continuerons de mettre à jour le site aircanada.com à mesure que de nouveaux renseignements seront disponibles.

Veuillez agréer nos sincères salutations.



Catherine Dyer
Première vice-présidente, chef des Affaires informatiques
Air Canada

This service email was sent by Air Canada to maggie.simonetti@aircanada.ca and provides important information that must be communicated to you. This email is excluded from commercial electronic message as defined, notable, under Canada's anti-spam law and associated regulations.

Your privacy is important to us. To learn how Air Canada collects, uses, and protects the personal information you provide, please view our [Privacy Policy](#).

Please do not reply to this email, as this inbox is not monitored. If you have any questions, please visit aircanada.com.

Air Canada, PO Box 64239, RPO Thorncliffe, Calgary, Alberta, T2K 6J7

Ce courriel de service est envoyé par Air Canada à maggie.simonetti@aircanada.ca et il contient d'importants renseignements dont nous devons vous faire part. Ce courriel n'est pas un message électronique commercial au sens de la Loi canadienne anti-pourriel et des règlements connexes.

La protection de vos renseignements personnels est importante pour nous. Pour connaître la politique d'Air Canada en matière de collecte, d'utilisation et de protection de vos renseignements personnels, consultez sa [Politique sur la protection des renseignements personnels](#).

Veuillez ne pas répondre à ce courriel. Cette boîte de réception ne fait l'objet d'aucun suivi. Pour toute question, consultez le site aircanada.com.

