

## **Déclaration de confidentialité de Banque Laurentienne Groupe Financier**

### **1. Introduction**

Chez Banque Laurentienne Groupe Financier, nous respectons votre vie privée et tenons à protéger tous les renseignements personnels que vous nous confiez. Il s'agit simplement de notre façon de travailler.

Notre déclaration de confidentialité vous indique comment nous protégeons votre vie privée et la confidentialité de vos renseignements personnels dans toutes les facettes de notre relation avec vous. Elle explique comment nous obtenons vos renseignements personnels, comment nous en assurons la sécurité et comment nous les utilisons pour vous servir. La déclaration de confidentialité énonce aussi les choix qui s'offrent à vous concernant l'utilisation et le partage de vos renseignements personnels, ainsi que les façons de nous contacter si vous avez des questions ou si vous souhaitez apporter des changements aux renseignements personnels que BLCGF a obtenus à votre sujet. Nous vous encourageons fortement à lire la présente déclaration de confidentialité et à en conserver une copie pour consultation future.

Vos renseignements personnels sont les renseignements qui permettent de déterminer votre identité. Ils peuvent comprendre votre nom et d'autre information comme votre adresse, des numéros d'identification délivrés par un gouvernement, des numéros de compte, un historique de crédit ou de paiement, votre revenu, votre âge et votre sexe.

Dans la présente déclaration, le nom Banque Laurentienne Groupe Financier (BLCGF) désigne la Banque Laurentienne du Canada et toutes ses filiales offrant des produits et services de dépôt, de crédit, de placement, de prêt, de valeurs mobilières, de fiducie, d'assurance et autres, au Canada.

### **2. Pourquoi demander des renseignements personnels?**

Lorsque nous vous demandons des renseignements personnels, nous vous expliquons pourquoi. Nous le faisons principalement pour nous aider à vous servir. Nous pourrions également obtenir des renseignements personnels lors de nos interactions avec vous, par exemple lors de la visite d'une succursale, d'un lieu de travail ou d'un de nos sites Web, ou encore lors d'une conversation téléphonique.

Par exemple, nous pourrions vous demander des renseignements personnels pour accomplir ce qui suit :

- créer votre dossier ou vérifier et protéger votre identité;
- entretenir et améliorer les produits et services que vous détenez chez nous;
- vérifier votre admissibilité à des produits et services, par exemple des cartes de crédit, des lignes de crédit, des prêts hypothécaires et d'autres produits de crédit;
- communiquer avec vous au sujet de produits et services que vous détenez chez nous ou de produits et services qui pourraient vous intéresser;
- vous offrir des conseils financiers et des placements qui vous conviennent;
- faciliter la gestion des opérations et des risques au sein de BLCGF (y compris la conformité avec les exigences juridiques et réglementaires et les communications avec les organismes de réglementation);
- détecter et prévenir la fraude et les activités interdites ou illicites;
- effectuer des analyses; et
- communiquer de l'information sur les produits qui génèrent un revenu de placement.

### **3. Les renseignements personnels que nous obtenons**

Nous obtenons des renseignements personnels uniquement aux fins expliquées à la section 2 plus haut. Nous pourrions vous demander des renseignements personnels au début de la relation avec vous et/ou pendant celle-ci.

Nous obtenons la plupart des renseignements à votre sujet directement de vous, de sources publiques ou commerciales ou, lorsque vous y consentez, de tiers. Par exemple, en ce qui concerne les produits de crédit, nous obtenons des rapports de crédit pour vérifier votre emploi et votre revenu, et pour connaître votre solvabilité.

Voici des exemples de renseignements personnels que nous pourrions obtenir :

- nom;
- adresse;
- date de naissance;
- signature;
- numéro d'identification personnel (NIP);
- renseignements financiers, par exemple des dossiers financiers personnels et des relevés d'opérations;
- renseignements sur la santé; et
- renseignements d'emploi.

Nous pourrions aussi demander votre numéro d'assurance sociale (NAS). Nous sommes tenus de l'obtenir pour les besoins de nos déclarations à l'Agence de revenu du Canada. Si nous vous demandons votre NAS pour autre chose, vous pourrez refuser.

Nous pourrions enregistrer nos conversations téléphoniques avec vous pour confirmer nos discussions et nos ententes et pour nous servir des enregistrements à des fins de contrôle de la qualité. Si vous préférez que vos conversations ne soient pas enregistrées vous pouvez choisir d'effectuer vos opérations autrement, là où le service est offert, par exemple dans nos succursales, à l'endroit où vous obtenez habituellement nos services, ou encore par Internet ou au moyen d'un guichet automatique.

Les clients qui visitent nos succursales, bureaux et guichets automatiques s'exposent à de la surveillance vidéo à des fins de sécurité.

### **4. Le principe de consentement**

Nous obtenons des renseignements personnels à votre sujet uniquement lorsque vous nous les fournissez volontairement ou lorsque vous nous autorisez à les obtenir d'un tiers. Généralement, nous sollicitons votre consentement à l'utilisation ou à la divulgation de vos renseignements personnels au moment où nous obtenons les renseignements. La forme que prend ce consentement dépend de différents facteurs, y compris la sensibilité des renseignements en cause.

Vous pouvez nous fournir votre consentement exprès verbalement, en ligne et par écrit. Nous obtenons votre consentement tacite lorsque vous utilisez un produit ou un service ou lorsque vous nous contactez pour obtenir un produit ou un service.

Nous n'utilisons jamais vos renseignements personnels sans votre consentement, sauf dans les cas où :

- nous les utiliserons à des fins identiques ou conformes aux fins pour lesquelles ils ont été obtenus initialement; ou
- la loi l'autorise ou le permet.

Dans certains cas, nous pourrions solliciter votre consentement après avoir obtenu vos renseignements personnels, mais avant de les utiliser, par exemple lorsque nous souhaitons les utiliser ou les divulguer à toute autre fin que celles ayant été mentionnées antérieurement.

Sous réserve de certaines exceptions prescrites par la loi ou un contrat, vous pouvez choisir à tout moment de refuser ou de retirer votre consentement, pourvu que vous nous informiez de ce choix dans un délai raisonnable. Dans certains cas, le fait de refuser ou de retirer votre consentement pourrait vous empêcher d'accéder à certains produits, services ou renseignements importants. Veuillez consulter la section « Nous contacter » plus bas pour savoir comment retirer votre consentement. Notre personnel se fera un plaisir de vous expliquer vos options et les conséquences de votre choix.

## 5. Le partage de renseignements personnels au sein de BLCGF

Nous pourrions partager des renseignements personnels au sein de BLCGF pour gérer nos opérations, nos besoins d'affaires et des risques, et pour nous conformer à des exigences juridiques et réglementaires.

Nous pourrions également partager des renseignements personnels avec des filiales de BLCGF à des fins de marketing et pour déterminer si des produits ou services de filiales de BLCGF vous conviennent. Nous pourrions examiner vos préférences en matière de produits et votre utilisation de ces produits, et évaluer vos besoins financiers pour vous offrir d'autres produits et services BLCGF qui pourraient vous intéresser. Votre consentement relatif à cette utilisation est optionnel et vous pouvez le retirer en tout temps. Veuillez consulter la section « Nous contacter » plus bas si vous souhaitez retirer votre consentement.

## 6. La divulgation de renseignements personnels à des tiers

Nous ne vendons ni ne louons à des tiers des listes de clients ou des renseignements personnels.

Nous pouvons divulguer des renseignements personnels à votre sujet à des tiers lorsque nous avons votre consentement ou dans certaines circonstances prévues par la loi :

- **pour vous fournir des services** : nous pouvons partager des renseignements personnels à votre sujet avec nos fournisseurs de services, pour nous aider à vous fournir un service. La divulgation se limite à ce qui est nécessaire pour la prestation des services et les renseignements personnels ne peuvent être utilisés à d'autre fin. Par exemple, les imprimeurs de chèques et les fabricants de cartes bancaires qui doivent connaître certains renseignements personnels à votre sujet pour vous fournir leurs services. Nous nous assurons que les fournisseurs de services disposent de mesures de sécurité appropriées pour protéger vos renseignements personnels. Ces fournisseurs peuvent se trouver au Canada ou dans d'autres pays et ils peuvent divulguer des renseignements lorsque les gouvernements, les organismes de réglementation, les tribunaux ou les forces publiques de ces pays présentent des demandes valables en ce sens;
- **pour les produits de crédit** : nous pouvons divulguer de façon continue à des bureaux de crédit et à des prêteurs votre historique de crédit, des renseignements permettant de vous identifier et votre historique de remboursement. Cette mesure facilite le processus de crédit, favorise l'efficacité du système financier, contribue à la détection et à la prévention de fraudes et nous permet de continuer à vous offrir des services;
- **lorsque la loi ou un organisme de réglementation ou d'autoréglementation l'exige ou l'autorise** : nous pouvons divulguer des renseignements personnels lorsque nous sommes légalement tenus ou autorisés de le faire en vertu d'une loi, d'un règlement, d'un mandat de perquisition, d'une citation à comparaître, d'une ordonnance de tribunal ou d'une demande

valable. Il peut s'agir de demandes d'organismes de réglementation ou d'autoréglementation responsables de la supervision des activités de BLCGF, par exemple le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada (CPVP), le Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF), l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM), l'Autorité des marchés financiers (AMF) et l'Association canadienne des courtiers de fonds communs (MFDA);

- **en cas d'enquête ou de fraude** : nous pouvons divulguer des renseignements personnels dans le cas d'un bris de contrat ou de la violation d'une loi, dans le but de prévenir des cas de fraude ou de blanchiment d'argent, ainsi que d'autres activités criminelles;
- **pour recouvrer une dette** : nous pouvons aussi divulguer vos renseignements personnels pour nous permettre de recouvrer une dette que vous avez envers nous; et
- **en cas de transfert d'activités** : nous pouvons acheter des entreprises ou vendre certaines activités de BLCGF, ainsi que les renseignements associés aux comptes ou aux services achetés ou vendus, y compris des renseignements personnels de clients lorsque ces renseignements font normalement partie des actifs inclus dans la transaction.

## 7. La protection des renseignements personnels

Nous protégeons vos renseignements personnels à l'aide de mesures de sécurité et de dispositifs de protection du matériel, des procédures et de la technologie appropriés, y compris ce qui suit :

- nos employés sont formés pour suivre des politiques et des procédures particulières sur la protection de vos renseignements personnels. La responsabilité de protéger les renseignements personnels est non seulement incluse dans notre code d'éthique, nos procédures et nos contrats de travail, mais nos employés sont également tenus de renouveler régulièrement par écrit leur engagement envers elle;
- nous autorisons nos employés, agents et consultants à obtenir des renseignements à votre sujet uniquement lorsque les renseignements sont nécessaires dans le cadre du travail qu'ils font pour nous;
- nous exigeons que les fournisseurs de services protègent vos renseignements personnels. De plus, ils sont tenus d'utiliser ces renseignements uniquement pour prouver l'authenticité des services que nous leur demandons de fournir à notre place;
- nous attribuons aux renseignements un niveau de contrôle physique, électronique ou procédural différent selon la sensibilité de l'information; et
- nous vérifions et testons régulièrement nos dispositifs de protection et nos mesures de sécurité pour nous assurer qu'ils demeurent efficaces et adéquats, selon le degré de sensibilité des renseignements personnels.

## **8. La conservation des renseignements personnels**

Nous conservons vos renseignements personnels pendant la durée de temps nécessaire pour nous conformer aux lois applicables et pour réaliser le ou les objectifs pour lesquels nous les avons obtenus. La durée pendant laquelle nous conservons les renseignements à votre sujet varie selon le produit, le service et la nature des renseignements personnels. La période peut parfois s'étendre au-delà de votre relation avec nous, mais seulement le temps nécessaire pour nous permettre de traiter toute question pouvant être soulevée ultérieurement ou de nous conformer aux lois ou aux règlements et directives des organismes gouvernementaux ou d'autoréglementation.

## **9. La mise à jour de vos renseignements personnels**

Nous prenons tous les efforts raisonnables pour que les renseignements personnels que nous détenons à votre sujet soient exacts et à jour. Disposer de renseignements personnels à jour nous permet de respecter la loi et de vous offrir le meilleur service possible.

Nous avons défini des politiques et des procédures pour tenir à jour vos renseignements personnels. Nous comptons sur vous pour nous aider à actualiser vos renseignements en nous informant de tout changement (numéros de téléphone, adresse, etc.), sans quoi nous pourrions ne plus être en mesure de communiquer avec vous ou être forcés d'interrompre la prestation de vos services. Si vous trouvez une erreur dans les renseignements personnels que nous détenons à votre sujet, veuillez nous en avvertir pour nous permettre d'apporter des corrections.

## **10. L'accès à vos renseignements personnels**

Nous vous donnons accès aux renseignements personnels que nous détenons à votre sujet.

La plupart des renseignements personnels des clients de BLCGF se trouvent dans leurs relevés d'opérations. Ils peuvent y accéder à partir de leurs relevés de comptes, dans la succursale ou le bureau où le compte est tenu ou par l'intermédiaire des services bancaires en ligne ou par téléphone, ou encore à partir de guichets automatiques.

Si vous avez besoin d'autres renseignements personnels, utilisez l'information de la section « Nous contacter » plus bas pour nous envoyer une demande écrite. Nous vous informerons à l'avance si des frais raisonnables sont requis pour effectuer la recherche.

Veuillez noter que conformément aux lois applicables, nous pouvons refuser de fournir des renseignements provenant de nos dossiers et nous vous informerons par écrit de notre refus le cas échéant. Par exemple, nous ne pouvons pas vous fournir des renseignements personnels provenant de nos dossiers qui contiennent des références à d'autres personnes, qui contiennent de l'information confidentielle appartenant à BLCGF, qui contiennent de l'information qui relève d'une enquête sur un bris de contrat ou une violation de la loi, ou encore qui contiennent de l'information qui constitue un privilège juridique ou qui ne peut être divulguée pour d'autres raisons juridiques.

Si vous n'êtes pas satisfait de notre décision, nous vous invitons à formuler une plainte conformément à la procédure applicable de la section « Aborder vos préoccupations » plus bas.

## 11. Nous contacter

Pour toute question ou préoccupation concernant les renseignements personnels à votre sujet, y compris pour retirer votre consentement ou pour accéder aux renseignements, veuillez utiliser les coordonnées qui suivent :

<b>Banque Laurentienne du Canada</b> <b>BLC Trust</b> <b>Trust La Laurentienne du Canada inc.</b> <b>Assurance Banque Laurentienne inc.</b>	<b>Banque Laurentienne du Canada</b> <b>Services financiers</b>
514 284-3987 1 877 803-3731	Votre conseiller 514 252-1846 1 800 252-1846
1360, boulevard René-Lévesque Ouest, bureau 600 Montréal (Québec) H3G 0E5	1360, boulevard René-Lévesque, Ouest, bureau 630 Montréal (Québec) H3G 0E9
Requete_client@banquelaurentienne.ca .	Télécopieur : 514 284-6982
	blcsf@banquelaurentienne.ca

## 12. Aborder vos préoccupations

Si vous n'êtes pas satisfait du traitement de votre demande ou si vous souhaitez escalader d'autres préoccupations concernant la confidentialité, veuillez consulter le processus de plainte de l'entité BLCGF concernée :

**Banque Laurentienne du Canada, BLC Trust, Trust La Laurentienne du Canada inc, Assurance Banque Laurentienne inc**

**Banque Laurentienne du Canada Services financiers**

### **13. La protection de la vie privée en ligne**

La présente section constitue un supplément à notre déclaration de confidentialité. Elle traite de l'obtention, de l'utilisation et de la divulgation de renseignements personnels par l'intermédiaire des sites Web canadiens de BLCGF, y compris les sites suivants :

[www.laurentianbank.ca/fr/](http://www.laurentianbank.ca/fr/)

[www.b2bbanque.com/index](http://www.b2bbanque.com/index)

[www.vmbi.ca](http://www.vmbi.ca)

[www.lbccapital.ca/fr/index.sn](http://www.lbccapital.ca/fr/index.sn)

[www.BLCGF.ca](http://www.BLCGF.ca)

#### **13.1. Les renseignements personnels obtenus en ligne**

Nous pouvons obtenir des renseignements personnels à votre sujet lorsque vous naviguez dans nos sites Web ou utilisez nos services en ligne, y compris les renseignements suivants :

- des renseignements sur votre utilisation des services en ligne, par exemple les pages que vous avez visitées, le contenu que vous avez téléchargé et les adresses des sites Web que vous avez visités immédiatement avant ceux de la Banque. Nous obtenons ces renseignements en nous servant de témoins. Pour plus de renseignements sur les témoins, veuillez consulter la section « L'utilisation de témoins » plus bas;
- de l'information sur vos appareils, par exemple les adresses IP;
- le nom d'utilisateur et le mot de passe que vous utilisez pour accéder à nos services en ligne;
- vos préférences en matière de configuration des services;
- l'information que vous nous fournissez en participant à des enquêtes ou en remplissant des questionnaires en ligne; et
- l'information financière et l'information relative à vos opérations lorsque vous utilisez nos services en ligne.

#### **13.2. Pourquoi recueillir et utiliser des renseignements personnels obtenus en ligne?**

Nous recueillons et utilisons les renseignements personnels obtenus en ligne à votre sujet principalement pour nous aider à vous servir, mais aussi pour prévenir la fraude, nous assurer de la sécurité, personnaliser votre expérience en ligne et accomplir différentes choses, telles qu'énoncées à la section « Pourquoi demander des renseignements personnels? ».

#### **13.3. La protection de vos renseignements personnels en ligne**

Pour assurer la confidentialité de vos renseignements personnels en ligne, nous utilisons des techniques de chiffrement parmi les plus sécuritaires du marché. Nous chiffons les échanges pour empêcher les personnes mal intentionnées d'obtenir les renseignements personnels que vous utilisez pendant vos séances, ou encore les données que nous transmettons pendant nos échanges. Les méthodes de chiffrement de la Banque comprennent des processus reconnus, qui assurent la sécurité des renseignements lors de transmissions. Pour accéder à nos services en ligne, vous devez utiliser un logiciel de navigation muni d'une technologie de chiffrement compatible avec la nôtre.

### 13.4. Votre consentement

Lorsque vous utilisez nos sites Web et/ou nos services en ligne, vous consentez à ce que vos renseignements personnels soient obtenus, utilisés et divulgués selon la présente déclaration et, lorsqu'il y a lieu, vous acceptez les autres conditions liées à nos produits et à nos services.

La présente déclaration pourrait être modifiée de temps à autre. Le fait de continuer à utiliser les sites Web et/ou nos services en ligne signifie que vous acceptez les modifications relatives à l'obtention, à l'utilisation et à la divulgation de vos renseignements personnels.

### 13.5. Le partage des renseignements personnels obtenus en ligne à votre sujet

Nous pourrions partager des renseignements personnels obtenus en ligne à votre sujet conformément à la section « La divulgation de renseignements personnels à des tiers » plus haut dans le texte.

### 13.6. L'utilisation de témoins

Les témoins sont des microfichiers que les sites Web transmettent aux ordinateurs des utilisateurs finaux. Ainsi, des témoins sont transmis aux utilisateurs des services en ligne de la Banque. Les témoins permettent de recueillir des données sur les interactions des utilisateurs avec les sites, par exemple les données d'accès, les préférences et le travail en cours.

Nous utilisons entre autres les trois types de témoins suivants :

- **Le témoin temporaire** recueille des données uniquement pendant la période de connexion au site Web. Ce type de témoin n'est pas sauvegardé dans le disque dur de l'ordinateur. Lorsque vous quittez le site Web, l'information disparaît du témoin temporaire.

Les témoins temporaires sont une des caractéristiques de sécurité de nos services en ligne. Par exemple, au moment où vous accédez à nos services en ligne et que vous prouvez votre identité en fournissant un nom d'utilisateur et un mot de passe, un témoin en profite pour recueillir le numéro d'identification du navigateur que vous utilisez. Ce témoin agit ensuite comme votre signature numérique auprès du serveur Web pendant toute votre séance d'utilisation des services.

Les témoins temporaires sont également utilisés pour consigner de l'information sur vos visites de nos sites Web. Nous utilisons cette information pour mieux comprendre ce que vous cherchez dans notre site et pour l'améliorer.

Nous utilisons l'information recueillie à propos du site que vous avez visité immédiatement avant le nôtre pour évaluer la pertinence des liens vers notre site Web que nous avons placés dans les sites de tiers.

- **Le témoin persistant** est stocké dans le disque dur et il y reste pour une durée prédéterminée. Lorsque vous nous donnez votre consentement, nous utilisons des témoins persistants pour stocker de l'information non sensible que vous connaissez. Par exemple, si dans la fenêtre d'ouverture de session vous sélectionnez l'option de ne pas oublier votre code d'accès, le système se souviendra de votre code chaque fois que vous voudrez accéder au service à partir de ce même ordinateur. Pour plus de sécurité, nous chiffons tous les témoins persistants de nos services en ligne.
- **Les témoins flash**, parfois appelés fichiers locaux, sont des fichiers de données qui sont créés par le site Web que vous visitez. Les témoins flash sont le plus souvent utilisés pour améliorer l'expérience de navigation.



Les témoins flash arrivent à stocker de l'information plus complexe que du simple texte, mais ils ne peuvent rien faire par eux-mêmes aux données de votre ordinateur ou avec celles-ci. Les témoins flash ne peuvent pas non plus accéder à votre adresse courriel ou à tout autre renseignement personnel, ni conserver ce renseignement à votre sujet en mémoire, à moins que vous le lui fournissiez.

Nous utilisons des témoins flash pour stocker des renseignements comme des adresses IP et des types de navigateurs. Nous collectons ces renseignements pour nous aider à vous identifier et à identifier votre ordinateur.

Nous pouvons utiliser des témoins pour partager des renseignements personnels à votre sujet avec des tiers, par exemple des fournisseurs de services publicitaires, pour leur permettre de présenter des publicités dans certains sites Web, selon vos habitudes de navigation dans notre site Web.

Vous pourrez utiliser les services en ligne uniquement si vous réglez votre navigateur pour qu'il accepte les témoins. Pour éviter d'accepter les témoins des sites Web autres que les nôtres, nous vous recommandons d'activer la fonction selon laquelle le navigateur doit vous avertir lorsqu'il reçoit un témoin. Vous aurez ainsi le loisir d'accepter ou de refuser tous les témoins que vous enverront les serveurs Web que vous visitez.

### **13.7. Adresse courriel**

Nous ne vendons pas vos adresses courriel à qui que ce soit à l'extérieur de BLCGF.

Lorsque vous nous envoyez un courriel ou lorsque vous nous demandez de vous en envoyer un, nous apprenons votre adresse courriel et obtenons tout renseignement inclus dans celui-ci.

Nous utilisons votre adresse courriel pour confirmer la réception de vos commentaires et répondre à vos questions, et nous conservons vos messages et vos réponses au cas où nous correspondrions de nouveau avec vous.

Nous pouvons utiliser votre adresse courriel pour vous envoyer des renseignements sur des produits et des services qui pourraient vous intéresser selon nous.

Si vous vous inscrivez à une liste de distribution par courriel pour recevoir régulièrement de l'information à notre sujet, ou si nous vous envoyons déjà de l'information sur nos offres de produits et de services par courriel, vous pouvez nous demander en tout temps de retirer votre adresse courriel de la liste de distribution, en suivant les directives prévues à cet effet dans chacun des courriels.

Les courriels ne sont généralement pas chiffrés. Nous vous conseillons d'être prudent lorsque vous nous envoyez des courriels; évitez d'y inclure de l'information confidentielle comme des numéros de compte.

Des fraudeurs envoient de faux courriels au nom de vraies banques canadiennes, pour vous demander de vérifier des renseignements bancaires personnels. Dans ces courriels, on demande souvent au destinataire de cliquer sur un lien qui active une fenêtre contextuelle ou une page d'accès à de faux services bancaires en ligne, pour y entrer son code d'accès et son mot de passe. Nous ne vous enverrons jamais de courriel pour vous demander un renseignement personnel comme un mot de passe, un numéro d'assurance sociale ou un numéro de compte. Veuillez ne pas répondre aux courriels qui vous demandent un renseignement personnel.

Banque Laurentienne du Canada, 2018, tous droits réservés.