

Politique de protection des renseignements personnels des clients du Groupe Peoples

Introduction

La Compagnie de Fiducie Peoples et ses filiales, ainsi que la Banque Peoples du Canada (collectivement « Groupe Peoples »), s'engagent à préserver la confidentialité et à assurer la sécurité des renseignements personnels de ses clients. La présente politique explique quels renseignements personnels nous recueillons, comment ces renseignements sont utilisés et communiqués, ainsi que les mesures que nous prenons pour nous assurer que les renseignements personnels de nos clients sont traités comme il se doit.

Nos politiques et pratiques ont été élaborées en conformité avec les lois sur la protection des renseignements personnels applicables.

Définitions

Les définitions suivantes s'appliquent à la présente politique :

« **Services bancaires en ligne** » désigne les sections du site Web qui permettent d'exécuter des opérations bancaires en ligne ou d'accéder aux comptes en ligne, ainsi que l'application mobile.

« **Groupe Peoples** », « **nous** », « **notre** » et « **nos** » se rapportent à la Compagnie de Fiducie Peoples et à l'ensemble de ses filiales, y compris la Banque Peoples du Canada (Peoples Bank) et opérations.

« **Renseignements personnels** » désigne les renseignements, consignés ou non, qui, pris séparément ou en combinaison avec d'autres renseignements, peuvent être utilisés pour identifier, joindre ou situer une personne. Les renseignements personnels comprennent, sans s'y limiter, le nom, l'adresse du domicile, l'âge, le revenu, la date de naissance, le sexe, l'origine ethnique, les antécédents de crédit, les renseignements relatifs à l'emploi, le numéro d'assurance sociale (NAS) (s'il y a lieu), les dossiers de paiement, les numéros de carte de crédit, les renseignements financiers, les données de géolocalisation provenant des appareils (emplacement géographique), les identifiants uniques comme les noms d'utilisateur, les numéros de compte ou les mots de passe, ainsi que les préférences en matière de produits et de services. Les types de renseignements suivants ne sont pas considérés comme des renseignements personnels :

- Coordonnées professionnelles (sauf au Québec)
- Renseignements figurant dans les annuaires téléphoniques publics, dans lesquels l'abonné peut choisir de ne pas être répertorié
- Annuaires professionnels et commerciaux accessibles au public
- Certains registres publics et dossiers judiciaires
- Certaines autres publications imprimées et électroniques accessibles au public

« **LPRPDE** » signifie *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*.

« **Lois sur la protection des renseignements personnels** » désigne la LPRPDE ainsi que toute autre loi provinciale relative à la protection des renseignements personnels applicable.

« **Site Web** » désigne le site Web du Groupe Peoples, y compris le contenu, l'information et les services fournis sur le site, par l'entremise du site ou par courriel, ainsi que tous les outils en ligne, les formulaires de demande, les outils de calcul et les alertes par courriel.

Principes de protection des renseignements personnels

Notre engagement à assurer la protection de vos renseignements personnels repose sur les principes suivants :

1. Responsabilité

Le Groupe Peoples est responsable de tous les renseignements personnels en sa possession ou dont il a la gestion, y compris les renseignements personnels qui lui sont fournis par ses mandataires ou qui sont communiqués à des tiers aux fins de traitement, de stockage ou autres. Nous avons nommé un responsable de la protection de la vie privée, qui a pour mandat de veiller au respect des principes de la présente politique.

2. Détermination des fins de la collecte des renseignements

Le Groupe Peoples indique et explique les fins pour lesquelles nous recueillons vos renseignements personnels au moment de la collecte. Nous faisons cette déclaration de manière explicite ou implicite, selon que les fins pour lesquelles les renseignements sont recueillis sont raisonnablement évidentes compte tenu de la nature des renseignements demandés ou du contexte dans lequel ils sont recueillis.

3. Consentement

Le Groupe Peoples obtient votre consentement avant de recueillir, d'utiliser ou de communiquer vos renseignements personnels. La méthode d'obtention de votre consentement dépend du type de renseignement personnel en question.

Le Groupe Peoples fera le nécessaire pour s'assurer que vous comprenez quels renseignements personnels sont recueillis et comment ces renseignements seront utilisés et communiqués.

Le Groupe Peoples obtient votre consentement exprès (verbalement, par écrit ou par voie électronique) lorsque les renseignements personnels sont de nature sensible ou lorsque leur collecte, leur utilisation ou leur communication ne répond pas à vos attentes raisonnables ou entraîne un risque important d'un préjudice grave qui n'est pas atténué.

Le Groupe Peoples considère avoir obtenu votre consentement implicite pour recueillir, utiliser ou communiquer vos renseignements personnels dans les cas suivants :

- vous êtes déjà un client du Groupe Peoples;
- vous avez déjà donné votre consentement exprès concernant l'utilisation de vos renseignements personnels à des fins identiques ou similaires;
- L'utilisation prévue des renseignements est raisonnablement apparente compte tenu du contexte dans lequel ils ont été obtenus, si vous avez fourni les renseignements de votre plein gré.

Dans certaines circonstances particulières, nous recueillons, utilisons et communiquons vos renseignements personnels sans d'abord obtenir votre consentement, notamment :

- Lorsque la collecte, l'utilisation et la communication des renseignements sont permises ou exigées par la loi

- Lorsque l'utilisation des renseignements personnels est requise lors d'une situation d'urgence menaçant la vie, la santé ou la sécurité d'une personne
- Lorsqu'il est justifié de soupçonner que vous pourriez être victime de fraude ou d'exploitation financière et que le Groupe Peoples est tenu de communiquer vos renseignements personnels à un organisme gouvernemental ou à un représentant autorisé à des fins d'enquête ou de suivi
- lorsque le Groupe Peoples doit recouvrer une dette que vous avez envers nous;
- relativement à une enquête ou à une procédure entreprise par le Groupe Peoples ou par un organisme d'application de la loi;
- lorsque certains renseignements sont accessibles au public.

Vous pouvez en tout temps retirer votre consentement quant à la collecte, à l'utilisation ou à la communication de vos renseignements personnels en nous en informant par écrit suffisamment à l'avance, sous réserve des exceptions autorisées ou obligatoires aux termes des lois sur la protection des renseignements personnels (par exemple, lorsque le retrait du consentement va à l'encontre d'une obligation juridique telle que le recouvrement d'un prêt). Le Groupe Peoples prendra des mesures raisonnables pour vous offrir des solutions de rechange, mais dans certains cas, le retrait du consentement peut aussi vous priver d'un avantage ou d'un service. Pour modifier votre consentement quant à la collecte, à l'utilisation ou à la communication de vos renseignements personnels, reportez-vous à la rubrique « Pour nous joindre » ci-dessous.

4. Limitation de la collecte

Le Groupe Peoples ne recueille que les renseignements personnels nécessaires pour vous fournir les produits et les services que vous demandez. Nous recueillons des renseignements personnels uniquement par des moyens raisonnables et licites et nous vous expliquons toujours les raisons pour lesquelles nous recueillons les renseignements.

5. Limitation de l'utilisation et de la communication

Le Groupe Peoples utilise et communique vos renseignements personnels uniquement aux fins pour lesquelles ils ont été recueillis, sauf si une autre utilisation est autorisée aux termes des lois sur la protection des renseignements personnels. Nous n'utilisons pas les renseignements personnels à d'autres fins, à moins d'avoir obtenu votre consentement exprès. Le Groupe Peoples ne vend ou ne loue pas de renseignements personnels à quelque organisation que ce soit, pour quelque raison que ce soit.

6. Conservation

Le Groupe Peoples conserve vos renseignements personnels uniquement lorsqu'ils sont nécessaires pour ses relations d'affaires avec vous ou pour se conformer aux lois applicables. Sous réserve de toute obligation de conservation des renseignements, le Groupe Peoples veille à détruire, à effacer ou à dépersonnaliser les renseignements personnels dont il n'a plus besoin.

7. Exactitude

Le Groupe Peoples s'efforce de faire en sorte que vos renseignements personnels soient aussi exacts, complets et à jour que l'exigent les fins auxquelles ils sont destinés, et ce, aussi longtemps que nécessaire pour la réalisation des fins déterminées. Vous pouvez nous aider en ce sens en nous faisant part de tout changement à vos renseignements personnels (par exemple, un changement d'adresse ou de numéro de téléphone).

8. Mesures de sécurité

Le Groupe Peoples s'engage à protéger les renseignements personnels que nous détenons ou dont nous avons la gestion contre la perte, le vol, la falsification ou l'usage abusif.

À cette fin, nous prenons des mesures pour protéger vos renseignements personnels, notamment :

- des moyens matériels, par exemple le verrouillage des classeurs et la restriction de l'accès aux bureaux;
- le déchiquetage des documents contenant des renseignements personnels;
- des mesures de sécurité électroniques pour les renseignements personnels informatisés comme une protection par mot de passe, le chiffrement des bases de données et des numéros d'identification personnels;
- des processus organisationnels comme la restriction de l'accès à vos renseignements personnels à un groupe sélectionné de personnes;
- l'obligation pour les tiers ayant accès à vos renseignements personnels de les protéger.

Les mesures de sécurité que nous utilisons pour protéger vos renseignements personnels dépendent de différents facteurs : degré de confidentialité, quantité, distribution, format et stockage.

En plus des mesures que nous prenons pour protéger vos renseignements personnels, nous sommes d'avis que vous devriez également prendre certaines mesures pour vous protéger.

Nous vous conseillons de ne communiquer vos renseignements personnels ou financiers à des tiers que si vous saisissez parfaitement la raison pour laquelle ils en font la demande et que vous avez vérifié que ces tiers sont des personnes légitimes. Nous vous recommandons également de ne communiquer aucun renseignement personnel ou financier important par courriel ou message vocal.

Même si les avancées technologiques facilitent la tâche aux fraudeurs, nous utilisons des systèmes de surveillance ininterrompue et des mesures de contrôle pour détecter les activités frauduleuses et les prévenir. Nous avons également intégré des mesures de prévention de la fraude dans nos procédures de vérification préalable et nous mettons régulièrement à jour nos méthodes de détection et de prévention de la fraude.

Nous prenons toutes les précautions nécessaires pour protéger vos renseignements personnels contre la perte, le vol, la falsification ou l'usage abusif. Toutefois, aucun système ni aucune mesure de sécurité n'est parfaitement étanche. La transmission de vos données personnelles se fait à vos propres risques et vous devez également prendre les mesures nécessaires pour protéger vos renseignements personnels.

9. Transparence

Le Groupe Peoples fait en sorte que ses politiques et ses pratiques concernant la gestion des renseignements personnels vous soient facilement accessibles et qu'elles soient formulées de manière compréhensible, dans un langage clair et simple. Notre site Web contient des renseignements au sujet de la protection des renseignements personnels. Vous pouvez aussi vous procurer une copie de notre politique de protection des renseignements personnels à toutes nos succursales ou en nous en faisant la demande directement.

10. Accès aux renseignements personnels

Vous pouvez demander en tout temps à consulter les renseignements personnels que détient le Groupe Peoples à votre sujet. Si vous souhaitez communiquer avec nous, reportez-vous à la rubrique « Pour nous joindre » ci-dessous. Vous pouvez demander ce qui suit :

- Les types de renseignements personnels qui figurent dans nos dossiers ou dont nous avons la gestion, les fins auxquelles ils sont utilisés et les personnes à qui ils pourraient avoir été communiqués.
- Un accès raisonnable à vos renseignements personnels afin que vous puissiez les consulter, en vérifier l'exactitude et l'intégralité et demander des changements. Le Groupe Peoples se réserve le droit de refuser d'apporter les changements demandés, mais inscrit une note à votre dossier concernant toute demande de changement.
- La mise à jour de vos renseignements personnels.

Les demandes sont assujetties aux exceptions prévues dans les lois sur la protection des renseignements personnels, par exemple dans les cas suivants :

- La communication des renseignements révélerait de l'information confidentielle relative aux activités du Groupe Peoples.
- Les renseignements ne sont pas facilement accessibles et les ressources ou les coûts associés à l'accès à l'information sont démesurés par rapport à la nature de la demande.
- L'accès pourrait nuire ou porter préjudice à une enquête ou à une procédure entreprise par le Groupe Peoples ou par un organisme d'application de la loi.

Vous devez nous faire une demande par écrit nous donnant suffisamment de détails pour nous permettre, moyennant un effort raisonnable, de vous identifier ainsi que vos renseignements personnels. Nous vous informerons dans un délai de 30 jours des renseignements personnels que nous détenons à votre sujet, de la manière dont nous les avons recueillis, à quelles fins nous les utilisons et à qui ils ont été communiqués. Si nous devons prolonger ce délai ou si nous ne pouvons acquiescer à votre demande, nous vous expliquons pourquoi, sous réserve de toute restriction juridique en vigueur, nous vous communiquons la nouvelle échéance et la raison de la prolongation et nous vous informons de votre droit de communiquer avec le commissaire chargé de surveiller le respect des lois fédérales et provinciales sur la protection des renseignements personnels qui s'appliquent dans votre province.

Collecte, utilisation et communication de vos renseignements personnels

1. Renseignements personnels que nous recueillons

Le type de renseignements personnels que nous recueillons varie selon le type de produit ou de service que vous demandez. Nous pouvons recueillir des renseignements financiers ou d'autres renseignements à votre sujet, par exemple :

- Des renseignements permettant d'établir votre identité (par exemple, nom, adresse à domicile, numéro de téléphone, adresse courriel, date de naissance, sexe, NAS [à des fins d'identification et de déclarations fiscales] et, le cas échéant, numéros de compte).
- Des renseignements relatifs à l'emploi, notamment des renseignements sur vos employeurs actuels et antérieurs.

- Des renseignements sur vos revenus.
- Des renseignements sur les opérations effectuées dans le cadre de votre relation avec nous et avec d'autres institutions financières.
- Des renseignements sur vos comportements financiers, comme vos antécédents de paiement ou votre solvabilité.

2. Collecte de vos renseignements personnels

La majorité des renseignements personnels que nous recueillons à votre sujet nous viennent directement de vous. Nous sommes aussi susceptibles de recueillir des renseignements auprès de tierces parties externes au Groupe Peoples, notamment :

- D'autres prêteurs et institutions financières qui détiennent vos comptes externes
- Des agences d'évaluation du crédit et des compagnies offrant de l'assurance crédit
- Des personnes autorisées à agir en votre nom en vertu d'une procuration ou d'une autre autorisation légale
- Des fournisseurs de services, mandataires et autres organisations avec lesquels vous faites ou nous faisons affaire
- Des organismes gouvernementaux et des registres publics

La décision de nous fournir vos renseignements personnels vous revient toujours. Cependant, nous pourrions être limités dans notre capacité à vous offrir certains produits ou services si vous refusez de nous donner les renseignements essentiels à l'exécution de votre demande.

3. Utilisation de vos renseignements personnels

Nous recueillons vos renseignements personnels pour gérer notre relation avec vous et vous offrir systématiquement des produits et des services de qualité supérieure. Nous recueillons notamment des renseignements personnels aux fins suivantes :

- Pour vérifier votre identité
- Pour évaluer et traiter une demande de compte ou de crédit de votre part
- Pour obtenir votre rapport de solvabilité
- Pour communiquer avec vous à propos de vos prêts, de vos placements ou de vos dépôts
- Pour accepter des dépôts
- Pour traiter et consigner les opérations et produire des relevés à votre intention
- Pour vous fournir une protection contre le vol, la fraude et les erreurs
- Pour analyser l'information afin de déterminer si les services pertinents vous sont offerts
- Pour vous fournir les produits et services que vous avez demandés et qui, de l'avis du Groupe Peoples, pourraient vous intéresser et vous être utiles
- Pour vous informer des nouvelles initiatives, ainsi que pour recueillir vos commentaires et vous encourager à exprimer votre opinion
- Pour vous permettre de participer à des concours, de recevoir des cadeaux publicitaires et de profiter d'offres promotionnelles
- Pour réaliser des recherches et compiler des statistiques sur nos activités, nos produits et nos services
- Pour mener nos activités (analyse de données, audits, conception de nouveaux produits, amélioration ou modification de nos services, analyse des tendances en matière d'utilisation,

évaluation de l'efficacité de nos campagnes promotionnelles, exécution et expansion de nos activités, etc.)

- Pour nous permettre de gérer et d'évaluer nos risques, nos activités et notre relation avec vous
- Pour nous conformer aux exigences des lois et des gouvernements
- Pour la réalisation de toute autre fin pour laquelle vous avez communiqué vos renseignements ou avez donné votre consentement

Si nous avons votre NAS, nous pourrions l'utiliser à des fins de déclaration fiscale, si vous détenez un produit générant des revenus, et le communiquer à l'Agence du revenu du Canada. Nous pourrions également utiliser votre NAS pour vérifier que vos renseignements personnels concordent avec ceux des agences d'évaluation du crédit, ou comme numéro d'identification interne pour identifier avec certitude les clients qui ont le même nom ou un nom semblable.

4. Communication de vos renseignements personnels

À d'autres entreprises du Groupe Peoples

Afin de nous permettre de vous offrir les meilleurs services, nous pouvons communiquer vos renseignements personnels aux autres entreprises de notre groupe ainsi qu'à leurs sociétés affiliées respectives.

À nos employés

Dans l'exercice de leurs fonctions, certains employés autorisés peuvent avoir accès à vos renseignements personnels et confidentiels. Ces employés ne peuvent accéder qu'à des renseignements absolument nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.

Tous les employés susceptibles d'avoir accès aux renseignements personnels de clients doivent signer un code d'éthique en vertu duquel ils s'engagent à préserver la confidentialité de ces renseignements.

À des tiers fournisseurs de produits et services

Avec votre consentement, nous pouvons communiquer des renseignements personnels à certains tiers fournisseurs de produits et de services que nous avons choisis pour vous fournir des services ou pour nous fournir des services spécialisés en soutien à nos activités. Ces tiers fournisseurs de produits et de services peuvent comprendre notamment des mandataires acceptant des dépôts, des agences d'évaluation du crédit, des partenaires marketing, des agents de recouvrement, des fournisseurs de relevés de compte et des fournisseurs de services sécurisés de stockage de données. Avant de leur communiquer des renseignements personnels, nous exigeons des tiers fournisseurs qu'ils respectent le caractère confidentiel des renseignements personnels, qu'ils satisfassent à toutes les exigences aux termes des lois sur la protection des renseignements personnels et qu'ils consentent à des exigences contractuelles conformes à notre politique de protection des renseignements personnels.

Le cas échéant, nous ne communiquons que les renseignements strictement requis pour l'exécution des services. Tous nos fournisseurs doivent s'engager à n'utiliser les renseignements personnels des clients que dans le but d'exécuter les fonctions pour lesquelles leurs services ont été retenus, et ils doivent consentir à protéger ces renseignements.

Conformément à la loi

Dans certains cas, nous pourrions être obligés de communiquer des renseignements pour donner

suite à une demande, à une enquête, à une procédure ou à toute autre ordonnance valable en droit. Nous nous réservons le droit d'accéder à une demande d'une tierce partie faite en vertu des lois fédérales ou provinciales (comme une exigence de paiement ou une demande de renseignements) ou de nous conformer à toute ordonnance judiciaire relativement à vos comptes. Vous reconnaissez que nous ne pouvons être tenus pour responsables envers vous de nous être conformés à de telles demandes de tiers ou à de telles ordonnances judiciaires à l'égard de vos comptes ou produits. Le cas échéant, nous prenons des mesures pour nous assurer que la demande est légitime et nous ne communiquons que les renseignements nécessaires pour satisfaire à l'enquête ou à l'ordonnance.

Transferts d'activités

En raison de notre croissance continue, nous pourrions prendre de l'expansion ou vendre nos activités. Le cas échéant, la loi nous permet alors de communiquer vos renseignements personnels. La nouvelle partie prenante se doit de recueillir, d'utiliser et de communiquer ces renseignements uniquement aux fins prévues par notre politique de protection des renseignements personnels et par les lois sur la protection des renseignements personnels applicables. Elle devra aussi se conformer aux principes de notre politique de protection des renseignements personnels et aux lois sur la protection des renseignements personnels applicables.

Communications supplémentaires

- avec votre consentement;
- à une personne qui partage un compte conjoint avec vous (renseignements en lien avec le compte);
- pour recouvrer une créance qui nous est due ou pour exécuter une obligation que vous avez envers nous;
- à des agences d'évaluation du crédit et à d'autres prêteurs.

Nous nous abstenons de communiquer vos renseignements personnels à des fins autres que celles pour lesquelles ils ont été recueillis, sauf si vous donnez votre consentement ou si la loi l'exige ou le permet.

5. Collecte, utilisation et communication de renseignements de nature non personnelle

L'expression « renseignements de nature non personnelle » se rapporte à tout renseignement – autre qu'un renseignement personnel – ne permettant pas de révéler votre identité ou ne se rapportant pas directement à vous en tant que personne. Voici quelques exemples de renseignements de nature non personnelle que nous pourrions recueillir sur vous : renseignements démographiques, emploi, langue, champs d'intérêt, trois premiers caractères de votre code postal, identifiant unique d'appareil, données sur les opérations, etc. Ces renseignements comprennent également les renseignements personnels « dépersonnalisés » ou agrégés de sorte qu'ils ne permettent plus d'identifier une personne en donnée. En ce qui concerne notre clientèle d'entreprise, nous pourrions demander le nom, l'adresse, le numéro de téléphone et l'adresse courriel de l'entreprise, le secteur d'activité, la situation financière et des renseignements sur les propriétaires, les exploitants et les membres du conseil d'administration.

À l'occasion, le Groupe Peoples peut communiquer des renseignements de nature non personnelle agrégés à ses partenaires stratégiques et à ses fournisseurs de services tiers, en vue de fournir ou d'appuyer la prestation de produits et services visant à aider le Groupe Peoples, ses partenaires stratégiques et ses fournisseurs de services tiers à réaliser des analyses de données, à élaborer et à améliorer des produits et services, ainsi qu'à déterminer l'efficacité des campagnes

promotionnelles. Nous nous réservons le droit d'utiliser et de communiquer ces renseignements de nature non personnelle à des tierces parties à toutes fins légitimes.

Si nous combinons des renseignements personnels et des renseignements de nature non personnelle, nous obtenons votre consentement préalable et traitons ces renseignements comme des renseignements personnels aux termes de la présente politique.

6. Règlement général sur la protection des données (RGPD)

Le Règlement général sur la protection des données (RGPD) est un nouveau règlement qui vise uniquement les résidents des pays de l'Espace économique européen (EEE).

En vertu du RGPD, les résidents des pays de l'EEE ont des droits en matière de protection des données. Si vous êtes un résident d'un pays de l'EEE, vous avez les droits suivants :

- droit d'accès aux renseignements personnels que nous détenons à votre sujet;
- droit à la rectification des renseignements personnels que nous détenons à votre sujet;
- droit à l'effacement des renseignements personnels que nous détenons à votre sujet;
- droit à l'utilisation restreinte des renseignements personnels que nous détenons à votre sujet;
- droit de vous opposer à l'utilisation des renseignements personnels que nous détenons à votre sujet;
- droit de demander le transfert des renseignements personnels que nous détenons à votre sujet (droit à la portabilité des données);
- droit de déposer une plainte auprès d'une autorité de surveillance dans votre pays;
- droit de retirer votre consentement.

Le Groupe Peoples prend des mesures raisonnables pour vous permettre de corriger, de modifier ou de supprimer vos renseignements personnels, ainsi que d'en limiter l'utilisation. Nous avons un responsable de la protection de la vie privée à qui il incombe de traiter toute question ou préoccupation concernant les données.

Pour connaître les renseignements personnels que nous détenons à votre sujet ou pour demander leur suppression de nos systèmes, écrivez-nous à l'adresse privacyofficer@peoplestrust.com ou reportez-vous à la rubrique « Pour nous joindre » ci-dessous.

Politique de protection des renseignements personnels en ligne du Groupe Peoples

L'Internet transforme la façon dont nous faisons des affaires et offre un accès commode à des services financiers depuis le domicile ou le bureau, et nous sommes conscients que cela soulève des préoccupations en matière de confidentialité et de sécurité.

La présente politique de protection des renseignements personnels en ligne décrit comment vos renseignements personnels sont recueillis, utilisés et communiqués lorsque vous naviguez sur un site Web du Groupe Peoples, y compris les services bancaires en ligne, ou que vous utilisez les services en ligne offerts par le Groupe Peoples, quels qu'ils soient. Pour avoir accès à votre compte en ligne, y compris aux services bancaires en ligne, vous devez entrer votre numéro de client et votre mot de passe.

1. Accès contrôlé à vos renseignements

Pour nous assurer que vous êtes la seule personne à accéder à vos renseignements personnels, nous restreignons l'accès à votre compte en ligne en vous demandant d'entrer votre numéro de client et votre mot de passe pour ouvrir une session. Vous seul connaissez votre mot de passe. Nos employés n'y ont pas accès et ils ne vous demanderont jamais de le leur révéler. Si quelqu'un vous demande de lui donner votre mot de passe, refusez et communiquez avec nous sur-le-champ.

2. Opérations dans les services bancaires en ligne

En raison de sa nature même, le site Web des services bancaires en ligne comporte de nombreuses fonctionnalités d'exécution d'opérations telles que le virement de fonds entre comptes. Ces opérations sont toutes enregistrées afin de garantir que les montants soient portés au crédit et au débit de vos comptes comme il se doit, ainsi que pour mettre à votre disposition un historique de toutes vos opérations dans vos comptes. Nousregistrons et utilisons vos données transactionnelles de la même manière que si vous aviez effectué l'opération en succursale ou par un autre circuit.

3. Sécurité des services bancaires en ligne

Pour sécuriser les échanges entre votre navigateur et notre serveur, nous utilisons le protocole de chiffrement SSL 128 bits, qui est le plus sûr sur le marché. Pour en savoir davantage à propos du chiffrement SSL 128 bits et de nos politiques en matière de sécurité, consultez notre documentation relative à la sécurité.

Pour vous permettre d'obtenir plus facilement des produits financiers, nous mettons à votre disposition des formulaires de demande en ligne sécurisés. En raison de leur nature, ces formulaires recueillent des renseignements permettant de vous identifier personnellement, que nous utilisons pour vous fournir les produits et services que vous avez demandés. Ces renseignements sont traités de la même manière que les formulaires de demande reçus par l'entremise de nos autres circuits. Les renseignements qu'ils contiennent peuvent être archivés ou conservés, conformément aux lois et politiques en vigueur.

Toutefois, en dépit de ces mesures, nos systèmes pourraient être compromis par des personnes non autorisées à accéder à nos données ou aux données de nos utilisateurs, par une défaillance technologique ou par une erreur commise par un employé, un fournisseur ou un sous-traitant. De plus, les données transmises par Internet ou sur des réseaux de données mobiles pourraient être interceptées par des tierces parties. Par conséquent, les efforts que nous déployons afin de protéger nos données et les données de nos utilisateurs pourraient échouer et nous ne pouvons pas vous garantir que les mesures de sécurité que nous avons adoptées soient à toute épreuve. Vous transmettez vos données à vos propres risques. Si vous avez des raisons de croire que vos échanges avec nous ne sont plus sûrs (par exemple, si vous avez le sentiment que la sécurité de l'un ou l'autre de vos comptes à notre institution a été compromise), prévenez-nous sur-le-champ en communiquant avec nous de la façon indiquée à la rubrique « Pour nous joindre » ci-dessous. Si nous découvrons une brèche de sécurité, nous vous le faisons savoir et prévenons les autorités compétentes, conformément aux lois applicables.

4. Statistiques sur l'utilisation du site Web et des services bancaires en ligne

Dans un souci d'amélioration constante de notre site Web et de nos services bancaires en ligne, nous recueillons souvent de l'information sur la façon dont nos clients les utilisent. Ces statistiques

d'utilisation ne sont consultables que d'une manière globale – elles ne sont jamais associées à une personne en particulier.

Nous utilisons ces renseignements pour, par exemple, améliorer les pages sur lesquelles les clients éprouvent des difficultés et pour nous assurer que nous avons l'infrastructure nécessaire pour répondre à l'évolution des besoins.

Les renseignements recueillis peuvent comprendre votre emplacement, votre adresse IP, le type de navigateur et le système d'exploitation que vous utilisez, ainsi que des données générées de façon passive lorsque vous naviguez sur le site, par exemple le nombre et le type de pages visitées, de même que le temps passé sur chaque page, ainsi que globalement sur le site Web et dans les services bancaires en ligne.

5. Utilisation de témoins

Nous utilisons aussi une technologie Web qu'on appelle les « témoins ». Un témoin est un petit jeton d'information installé sur votre ordinateur ou appareil mobile. Lorsque vous utilisez des services financiers offerts par l'entremise du site Web du Groupe Peoples, y compris les services bancaires en ligne, notre serveur et votre navigateur échangent des témoins. Bien que les témoins puissent servir à diverses fins, nous ne les utilisons que lorsqu'ils sont avantageux pour nos clients.

Nous avons plus particulièrement recours à deux types de témoins – les témoins temporaires et les témoins persistants. Un témoin temporaire n'existe que le temps de votre séance de navigation et il est supprimé lorsque vous fermez votre navigateur. Un témoin persistant est un témoin qui est conservé sur votre ordinateur après que vous avez fermé votre navigateur. Les témoins persistants peuvent ou non expirer à une date déterminée. Nous utilisons un témoin temporaire pour préserver l'intégrité de votre session Internet. À chaque page que vous visitez, un témoin est échangé entre notre serveur et votre navigateur. Nous utilisons ce témoin pour distinguer votre session de celles des nombreux autres utilisateurs qui parcourent le site en même temps que vous. Nos témoins temporaires n'emmagasinent jamais de renseignements personnels comme votre nom ou votre date de naissance, ni de renseignements financiers comme le numéro ou le solde de votre compte.

Les versions les plus récentes des navigateurs permettent à l'utilisateur de préciser les témoins qui peuvent être acceptés ainsi que la façon dont le navigateur les utilise. De nombreux navigateurs permettent de limiter l'acceptation des témoins à ceux provenant de sites connus et fiables choisis par l'utilisateur, par exemple le site Web du Groupe Peoples ou celui des services bancaires en ligne. Si l'utilisation des témoins vous préoccupe, nous vous encourageons à mettre à niveau votre navigateur en téléchargeant la dernière version et à consulter la rubrique d'aide de votre navigateur pour en savoir plus sur les paramètres de contrôle.

6. Fonction de mémorisation du compte

Nous pourrions utiliser un témoin persistant pour enregistrer des renseignements qui vous aident à personnaliser vos comptes en ligne et à en faciliter l'utilisation. Par exemple, vous pouvez ouvrir une session plus rapidement grâce à notre fonction de mémorisation du compte, qui vous évite d'avoir à entrer votre numéro de client et de succursale à chaque ouverture de session. Comme l'utilisation de cette fonction n'est pas obligatoire, le témoin ne contient que les renseignements que vous avez choisi d'y enregistrer.

7. Bouton de fermeture de session

Pour vous assurer que personne ne peut accéder à vos renseignements personnels, quittez toujours votre compte en ligne en utilisant le bouton de fermeture de session qui se trouve au haut de chaque page. Quand vous utilisez ce bouton, nous supprimons le témoin temporaire; ainsi, personne ne peut reprendre votre session sans entrer votre numéro de client et votre mot de passe.

8. Fonction de sécurité renforcée des services bancaires en ligne

À l'écran d'ouverture de session, notre fonction de sécurité renforcée vous permet de contrôler encore davantage la protection de vos renseignements personnels.

Quand vous cochez la case relative à la sécurité renforcée, le site Web des services bancaires en ligne empêche le navigateur de garder en cache (c.-à-d. d'enregistrer dans la mémoire de votre ordinateur) les pages que vous visitez. Si vous cliquez sur le bouton Précédent pour consulter la page précédente durant la session, la page est récupérée directement sur notre serveur. Ainsi, une fois que votre session est fermée, personne ne peut avoir accès à vos renseignements en utilisant à son tour le bouton Précédent ou en consultant l'historique du navigateur.

Servez-vous de cette fonction si vous accédez à vos comptes depuis un ordinateur public, par exemple à la bibliothèque ou à l'aéroport. Cette fonction peut aussi vous être utile si vous utilisez un ordinateur au travail ou l'ordinateur de quelqu'un d'autre pour accéder à vos comptes.

Nous vous rappelons qu'il est important de toujours fermer votre session sur le site des services bancaires en ligne au moyen du bouton de fermeture de session.

9. Expiration automatique de la session sur le site Web des services bancaires en ligne

Si vous quittez votre ordinateur sans avoir fermé la session, le site Web des services bancaires en ligne est conçu pour fermer automatiquement la session si vous ne donnez aucune instruction ou n'utilisez pas le navigateur pendant plusieurs minutes. Pour rouvrir une session, vous devez entrer de nouveau votre mot de passe.

10. Courriel

Si vous souhaitez communiquer avec nous par voie électronique, nous vous recommandons fortement d'utiliser le formulaire prévu à cette fin qui se trouve sur le site Web. Ce formulaire constitue un moyen de communication protégé par lequel vous pouvez nous envoyer vos commentaires, vos questions ou vos directives.

La transmission par courriel ordinaire n'est pas sûre : les messages transitent par de nombreux intermédiaires avant d'arriver à destination. Si vous utilisez le courriel ordinaire pour communiquer avec nous, nous vous recommandons fortement de ne pas inclure de renseignements financiers personnels (par exemple, votre numéro de compte) dans le message, car nous ne pouvons pas garantir la confidentialité des renseignements transmis de cette façon.

Quand vous nous envoyez par courriel vos commentaires, vos questions ou vos directives, vous nous fournissez en même temps votre adresse courriel, que nous utiliserons par la suite pour communiquer avec vous.

Nous ne communiquerons votre adresse courriel à personne en dehors du Groupe Peoples. Il peut arriver que nous utilisions votre adresse courriel pour vous envoyer des renseignements à propos

de produits ou services financiers qui pourraient vous intéresser. Si vous ne souhaitez pas que nous communiquions avec vous par courriel pour vous transmettre des renseignements sur nos produits et services, il suffit de nous en informer au moyen du formulaire pour nous contacter que vous trouverez sur notre site Web, et nous cesserons de vous envoyer ce type de courriel.

Si vous nous avez demandé de vous envoyer régulièrement de l'information ou si nous vous envoyons par courriel de l'information à propos de nos produits et services, vous pouvez en tout temps demander à être retiré de notre liste de diffusion. Nous incluons normalement la marche à suivre pour retirer votre nom de la liste dans tous les messages, ainsi que sur le site où vous vous êtes initialement inscrit à la liste de diffusion.

11. Liens vers d'autres sites Web

Les sites Web du Groupe Peoples, y compris celui consacré aux services bancaires en ligne, peuvent contenir des liens vers d'autres sites Web ou ressources Internet. Par exemple, il arrive que nous fournissions des liens vers les sites de Microsoft ou de Chrome pour vous aider à mettre à niveau votre navigateur Internet. Le Groupe Peoples n'assume toutefois aucune responsabilité ni obligation et n'a aucun pouvoir à l'égard de ces sites Web ou ressources Internet et de leurs pratiques en matière de collecte, d'utilisation et de communication de vos renseignements personnels. Prenez toujours connaissance des énoncés sur la protection des renseignements personnels des sites que vous visitez.

Prenez note que le contenu des pages externes ou des autres sites pourrait être uniquement en anglais ou dans d'autres langues.

Stockage de vos renseignements personnels

Les renseignements personnels que vous nous communiquez sont principalement stockés sur des serveurs situés au Canada. Toutefois, nous effectuons une sauvegarde secondaire des données pour restauration après sinistre sur des systèmes informatiques qui pourraient se trouver à l'étranger. Les renseignements personnels que nous recueillons conformément à notre politique sur la protection des renseignements personnels peuvent être entreposés, soit dans le cadre de notre sauvegarde secondaire des données pour restauration après sinistre, soit pour une autre raison, sur des systèmes informatiques situés à l'étranger, et sont par conséquent susceptibles de faire l'objet d'une communication conformément aux lois des pays où ces renseignements personnels sont entreposés. Le Groupe Peoples communiquera les renseignements personnels conformément aux exigences prévues par la loi.

Conformité à la *Loi canadienne anti-pourriel*

Le Groupe Peoples se conforme à la *Loi canadienne anti-pourriel* (LCAP) et nous nous engageons à nous assurer que vous ne receviez que les courriels que vous souhaitez recevoir de nous. Le Groupe Peoples ne vous enverra jamais de courriels non sollicités en lien avec la commercialisation du Groupe Peoples, de ses services ou de ses produits.

Il se peut que nous vous envoyions des courriels si vous vous êtes inscrit à notre liste de diffusion lors d'un salon commercial ou d'un congrès. Nous envoyons à l'occasion des courriels à des personnes dont le nom figure dans des listes de diffusion qui nous sont remises par d'autres organisations qui ont obtenu le consentement de ces personnes. Habituellement, il s'agit de groupes consultatifs de l'industrie. Il se peut que nous communiquions avec vous à l'occasion pour vous informer des changements apportés au site Web ou des nouveaux produits ou services offerts, ou pour vous transmettre des renseignements ciblés susceptibles de vous intéresser.

Quelle que soit la façon dont vous vous inscrivez à notre liste ou dont vous consentez à recevoir nos communications, à la fin de tous nos courriels vous trouverez une option permettant de vous désinscrire facilement.

Pour en savoir plus sur notre politique anti-pourriel ou si vous avez des questions ou une plainte à formuler en lien avec la LCAP, vous pouvez communiquer avec le responsable de la conformité à la LCAP par téléphone au 855-683-2881, par courriel à caslofficer@peoplesgroup.com ou par la poste en écrivant à : Responsable de la conformité à la LCAP, Groupe Peoples, 888, rue Dunsmuir, bureau 1400, Vancouver (Colombie-Britannique) V6C 3K4.

Surveillance des appels téléphoniques

Le Groupe Peoples peut surveiller et enregistrer les appels téléphoniques entrants et sortants, conformément à la loi, à des fins de formation et d'assurance de la qualité, pour détecter et prévenir les fraudes ou autres pertes, et pour exécuter nos contrats. Les enregistrements obtenus par suite de la surveillance des appels téléphoniques sont considérés comme confidentiels.

Nous joindre

Si vous avez des questions, des préoccupations ou des plaintes à formuler à propos de nos politiques de protection des renseignements personnels, ou si vous avez des réserves concernant toute information ou demande reçue du Groupe Peoples par téléphone, par télécopieur ou par courriel, nous vous invitons à communiquer avec nous sans attendre en téléphonant au 855-683-2881. La plupart des questions ou des préoccupations pourront être réglées en discutant avec notre responsable de la protection de la vie privée.

Pour joindre notre responsable de la protection de la vie privée :

- Téléphone : 604-683-2881
- Courriel : privacyofficer@peoplesgroup.com
- Poste :

À l'attention de : Responsable de la protection de la vie privée
Groupe Peoples
888, rue Dunsmuir, bureau 1400
Vancouver (Colombie-Britannique)
V6C 3K4

Si vous n'obtenez pas une réponse satisfaisante à vos questions, à vos préoccupations ou à vos plaintes, vous pouvez consulter le commissaire chargé de surveiller le respect des lois fédérales et provinciales sur la protection des renseignements personnels de votre province, dont les coordonnées se trouvent en ligne :

Canada www.priv.gc.ca

Colombie-Britannique www.oipc.bc.ca

Ontario www.ipc.on.ca

Alberta www.oipc.ab.ca

La protection de vos renseignements personnels : l'affaire de tous

La présente politique peut être modifiée. Veuillez la relire régulièrement. Lorsque nous apportons des changements, nous modifions la date de mise à jour indiquée au bas du document. Les changements entrent en vigueur à la date de publication de la politique révisée. Si nous effectuons des changements importants, nous vous prévenons par la poste, par courriel ou par voie d'un avis publié sur le site Web à la date d'entrée en vigueur du changement ou avant.