

# Protection de vos renseignements personnels

## Énoncé de confidentialité du CWB Financial Group

### 1. Introduction

Gagner et maintenir la confiance est au cœur de la prestation de services financiers. Au CWB Financial Group, nous comprenons que cela exige que nous respections votre vie privée et que nous protégeons les renseignements personnels que vous nous confiez. Le présent énoncé de confidentialité décrit les pratiques de gestion de la protection de la vie privée que nous avons adoptées pour protéger vos renseignements personnels et pour nous conformer aux lois canadiennes sur la protection de la vie privée. Il s'agit également de notre déclaration publique décrivant comment nous recueillons, utilisons et divulguons les renseignements personnels, et les choix que vous pouvez exercer à cet égard.

**Le présent énoncé de confidentialité prend effet le 26 février 2019.**

### 2. Application

La présente section explique ce à quoi s'applique le présent énoncé de confidentialité et ce à quoi il ne s'applique pas. Il précise également ce que nous entendons par « renseignement personnel » et « CWB Financial Group »

- **Ce à quoi s'applique le présent énoncé de confidentialité**
- Le présent énoncé de confidentialité s'applique à la manière dont le CWB Financial Group traite vos renseignements personnels, qui permettent de vous identifier en tant qu'individu, tels que vos coordonnées, vos numéros de compte ou des détails tels que votre âge, votre état civil et vos renseignements financiers.
- **Ce à quoi ne s'applique pas le présent énoncé de confidentialité**
- Le présent énoncé de confidentialité ne s'applique pas aux renseignements qui concernent nos clients qui sont des entités juridiques, notamment des sociétés par actions et des fiducies, sauf en ce qui a trait aux renseignements recueillis sur une personne dans le but d'établir et de maintenir une relation commerciale avec une entité juridique (par exemple, tout renseignement concernant les dirigeants, les propriétaires, les administrateurs et les garants d'une entité juridique). Bien qu'un grand nombre des pratiques décrites aux présentes protègent les renseignements relatifs aux entités juridiques, la gestion de ces renseignements est plutôt régie par les contrats que nous avons conclus avec ces clients qui sont des entités juridiques.
- **CWB Financial Group**
- Aux fins du présent énoncé de confidentialité, « nous », « notre » ou « nos » désignent le CWB Financial Group, qui est composé de la Canadian Western Bank et ses filiales.

### 3. Pourquoi recueillons et utilisons nous vos renseignements personnels?

La collecte et l'utilisation de vos renseignements personnels visent principalement à ce que nous soyons en mesure de vous offrir les produits et services que vous demandez et qui sont adaptés à vos besoins. À cette fin, nous pourrions vous demander vos coordonnées ainsi que des renseignements sur vos besoins financiers. Nous pourrions également vous demander des renseignements personnels à d'autres fins, à l'occasion, notamment aux fins suivantes. Si nous recueillons vos renseignements personnels à une nouvelle fin, nous identifierons cette fin.

- **Pour valider votre identité**
- Nous pourrions vous demander des renseignements personnels incluant votre nom, numérod'assurance sociale, date de naissance, occupation et pièce d'identité émise par le gouvernement, afin de vous authentifier ou de satisfaire aux obligations fiscales, anti-blanchiment d'argent et autres obligations légales et réglementaires de « connaître son client ».
- **Pour mieux gérer la relation qui nous unit, répondre à toute question que vous pourriez avoir et optimiser vos produits et services**
- Nous pourrions demander des informations, y compris la langue et les préférences de communication, l'emplacement, les données démographiques et les centres d'intérêt, pour nous aider à mieux vous connaître et à mieux comprendre comment vous aimez utiliser nos produits ou services.
- **Pour évaluer votre admissibilité aux produits et services que vous demandez**
- Nous pourrions vous demander des renseignements financiers, y compris vos antécédents professionnels et financiers, votre revenu, vos rapports de solvabilité, votre avoir net, vos connaissances et vos objectifs en matière de placement, vos titres, vos actifs et vos passifs, afin de déterminer votre solvabilité ou votre admissibilité aux produits ou services que vous demandez ou que vous recevez, ou le caractère approprié de ceux-ci.
- **Pour protéger nos employés et nos clients ainsi que pour prévenir le vol, la fraude et tout dommage matériel**
- Nous pourrions vous demander et conserver des renseignements afin de maintenir la qualité du service et d'assurer la sécurité de nos clients, de nos employés et d'autres personnes, et de nous protéger contre d'éventuelles activités illégales, comme le vol, la fraude et le vandalisme.
- **Pour se conformer à des exigences juridiques ou réglementaires**
- Afin de respecter les lois contre le blanchiment d'argent, nous pourrions demander des renseignements à votre sujet, y compris de l'information à propos de votre emploi ou des fins de votre demande pour un tel produit ou tel service, ainsi que des renseignements sur l'identité des personnes qui possèdent ou contrôlent les clients qui sont des entités juridiques. Nous sommes par ailleurs tenus en vertu des lois contre le blanchiment d'argent de nous assurer que ces renseignements sont à jour; nous pourrions donc devoir confirmer de nouveau ces renseignements à l'occasion.
- Afin de respecter les lois de l'impôt sur le revenu, nous pourrions vous demander divers renseignements, notamment votre numérod'assurance sociale, de l'information sur votre bénéficiaire et de l'information sur votre statut de citoyen/de résident.
- Afin de respecter les lois sur les valeurs mobilières, nous pourrions nous enquérir de vos connaissances et votre expérience en matière de placement, votre horizon de placement ou votre tolérance au risque, ainsi qu'à déterminer toute propriété/participation que vous pourriez avoir dans des sociétés ouvertes.
- Les sociétés du CWB Financial Group qui sont membres d'organismes d'autoréglementation comme l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (MFDA) ou l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM), pourraient être à l'occasion tenues de recueillir et de communiquer des renseignements personnels à ces organismes. Les organismes d'autoréglementation recueillent, utilisent et divulguent des renseignements personnels afin de s'assurer que les organisations membres et les personnes assujetties à la réglementation respectent leurs règles et règlements.
- **Pour évaluer quels sont les produits et les services supplémentaires que nous offrons, qui seraient susceptibles de vous intéresser**

Nos employés sont formés pour vous aider à atteindre vos objectifs financiers. Par conséquent, à l'occasion, ils pourraient vous interroger au sujet de vos besoins financiers. Vous pouvez par ailleurs décider à tout moment de retirer votre nom de notre liste de sollicitation par courriel et par la poste en suivant les étapes décrites à la section intitulée Votre consentement et vos choix.

### 4. De quelle façon recueillons-nous vos renseignements personnels?

La plupart des renseignements personnels que nous recueillons sur vous, nous seront fournis directement par vous; notamment au moyen des formulaires que vous aurez remplis. Nous recueillons néanmoins des renseignements personnels d'autres façons, directement et indirectement. En voici quelques exemples.

- **À l'occasion de votre utilisation de nos produits et services**
- L'utilisation de la plupart de nos produits et services créera des relevés d'opérations. Nous créons ces relevés pour être en mesure de vous présenter un compte rendu de vos opérations à l'occasion.
- À l'ouverture d'un compte, nous voudrions vérifier et consigner certains renseignements concernant vos documents d'identification, notamment votre permis de conduire et votre passeport.
- Selon le produit ou le service que vous demandez, nous pourrions vous demander des renseignements sur vos actifs, vos passifs, votre revenu et vos dépenses.
- Pour certains produits d'assurance, nous pourrions vous demander des renseignements médicaux.
- Au cours de notre relation, nous pouvons vous demander des renseignements personnels pour vérifier votre identité de temps à autre.
- **À l'occasion de vos communications avec les membres de notre personnel**
- Vos communications avec les membres de notre personnel, que ce soit en personne, au téléphone, par courriel ou tout autre moyen électronique, peut nous amener à collecter des renseignements personnels à votre sujet.
- Nous pouvons écouter, enregistrer et conserver les appels téléphoniques ou les courriels que nous échangeons avec vous.
- Nous pourrions recueillir des images provenant de caméras de surveillance situées à l'intérieur et à l'extérieur de nos bureaux, de nos succursales et des guichets automatiques de notre banque.
- **À l'occasion de l'utilisation que vous faites de notre site Web et de nos applications mobiles**
- Nous surveillons l'utilisation de nos sites Web, de nos applications mobiles et de nos réseaux afin de se protéger contre les cyberattaques.
- Lorsque vous visitez nos sites Web, il est possible que nous surveillions et enregistrons la manière dont vous naviguez d'une page à l'autre. Généralement, les renseignements recueillis de cette manière ne sont pas des renseignements personnels, mais plutôt des adresses virtuelles du protocole Internet (IP).
- Lorsque vous utilisez nos applications mobiles, nous pouvons recueillir des données de localisation. Vous pouvez désactiver cette fonction en réglant les paramètres de votre appareil mobile en conséquence.
- **Auprès de tiers**
- Évaluer votre admissibilité à certains produits et services pourrait nécessiter que nous obtenions des renseignements à votre sujet auprès de tiers, notamment auprès d'agences d'évaluation du crédit. Nous obtiendrons votre consentement explicite avant de recueillir de tels renseignements.
- Pour réduire le risque de recevoir des renseignements inexacts, nous pourrions vous demander de fournir votre numérod'assurance sociale. Vous n'êtes pas tenu de nous fournir votre numérod'assurance sociale pour cette raison. Vous n'êtes pas tenu de nous divulguer votre numérod'assurance sociale à cette fin. Nous le fournir réduira toutefois les chances que ces agences d'évaluation du crédit nous fournissent des renseignements inexacts à votre sujet.

### 5. Comment protégeons-nous vos renseignements personnels?

Le CWB Financial Group s'engage à protéger votre droit à la vie privée et la confidentialité de vos renseignements personnels. Nous nous efforçons de protéger de manière appropriée tous les dossiers contenant des renseignements personnels afin d'empêcher tout accès, utilisation, communication ou destruction non autorisés de ceux-ci. Le texte qui suit décrit certaines des mesures que nous prenons pour remplir notre engagement:

- **Responsabilisation**
- Nous avons un chef de la protection des renseignements personnels afin qu'il supervise le programme de gestion de la confidentialité du CWB Financial Group, qui comprend l'adoption de politiques et de procédures, de même que l'évaluation de leur efficacité.
- **Mesures de protection appropriées**
- Nous nous sommes dotés d'un programme de gouvernance de l'information dans le but de protéger vos renseignements personnels contre tout accès non autorisé. Ce programme comprend des mesures de protection administratives, techniques et physiques robustes.
- **Formation des employés et code d'éthique**
- Les nouveaux employés sont tenus de suivre une formation sur la protection des renseignements personnels dans le cadre du processus d'accueil des nouveaux employés. Tous les employés du CWB Financial Group sont par ailleurs tenus de suivre une formation sur la protection des renseignements personnels chaque année. Chaque employé est tenu de respecter et de protéger les renseignements personnels auxquels il peut avoir accès.
- Les principes de confidentialité, comme le fait d'accéder à certains renseignements uniquement à des fins commerciales légitimes, sont énoncés dans le code d'éthique des employés. Tout manquement à ce code d'éthique entraînera des mesures disciplinaires appropriées, pouvant aller jusqu'au congédiement.
- **Contrôle par des tiers**
- Nous évaluons les pratiques et les systèmes de contrôle utilisés par nos fournisseurs de services tiers avant de leur transmettre tout renseignement personnel. Une fois convaincus que le fournisseur de services protège les renseignements personnels qui lui sont fournis d'une manière qui cadre avec la nôtre, nous transmettons à ce fournisseur uniquement les renseignements personnels nécessaires pour qu'il soit en mesure de fournir le service convenu.
- Nous pouvons à l'occasion retenir les services de fournisseurs de services à l'extérieur du Canada. Vos renseignements personnels sont donc transmis à des organismes gouvernementaux étrangers de la manière prescrite dans les lois applicables.
- **Conservation**
- Nous ne retenons que les renseignements personnels recueillis conformément à cet Énoncé de confidentialité.
- Nous avons une politique de conservation des documents qui vise à assurer la destruction des renseignements personnels recueillis dont nous n'avons plus besoin.

## 6. Quand partageons ou communiquons-nous vos renseignements personnels?

En règle générale, nous partagerons vos renseignements personnels uniquement au sein du CWB Financial Group ou les communiquerons à des tiers que de manière à pouvoir vous offrir les produits et services que vous demandez. Nous ne vendons ni ne divulguons vos renseignements personnels à d'autres sociétés à l'extérieur du CWB Financial Group sans votre consentement, sauf si la loi l'exige ou le permet. Le texte qui suit explique ce que nous entendons par là et expose les autres raisons pour lesquelles nous pourrions devoir partager ou communiquer vos renseignements personnels.

- **Pour faciliter et optimiser la manière dont nous vous livrons des produits et services**
  - Pour faciliter et optimiser la manière dont nous vous livrons des produits et services.
  - Nous pourrions partager vos renseignements personnels au sein du CWB Financial Group afin de nous assurer que l'information dont nous disposons est exacte.
- **Pour permettre à nos fournisseurs de services de nous aider à mieux vous servir**
  - Nous confions parfois la prestation de certains services à des fournisseurs tiers (notamment à des agents de compensation de chèques, à des imprimeurs pour l'impression des relevés, à des estimateurs de biens et à des assureurs) afin qu'ils nous aident à vous fournir nos produits et services ou pour fournir des services en notre nom. Ceci nous oblige à partager vos renseignements personnels avec ces fournisseurs tiers.
  - Nous évaluons la capacité de tout fournisseur de services à protéger vos renseignements personnels avant de lui transmettre tout renseignement personnel, et nous n'autorisons jamais ces tierces parties à utiliser les renseignements personnels que nous leur transmettons à leurs propres fins commerciales.
- **Pour évaluer la solvabilité et recouvrer toute somme qui nous serait due**
  - Nous pourrions à l'occasion divulguer des renseignements relatifs à votre solvabilité, y compris vos antécédents de paiement, à des agences d'évaluation du crédit, conformément aux modalités des contrats régissant notre utilisation de ces services.
  - Nous pourrions devoir divulguer vos renseignements personnels pour confirmer la propriété de tout bien affecté à la garantie d'un prêt et les détails relatifs à ce bien, le cas échéant.
  - Nous pourrions devoir divulguer vos renseignements personnels à des agences de recouvrement ou à d'autres institutions financières afin de recouvrer toute somme qui nous serait due si nous étions contraints de confier votre dossier aux fins de recouvrement.
- **Pour assurer la gestion de nos risques**
  - Nous pourrions partager des renseignements au sein du CWB Financial Group aux fins d'analyse dans le but de regrouper les données pertinentes et d'évaluer nos risques de crédit et d'affaires.
  - Pourvu que les modalités régissant le produit ou service que vous demandez permettent la cession, nous pourrions divulguer vos renseignements personnels à un acheteur éventuel si nous décidions de céder nos droits dans ce produit ou service.
- **Lorsqu'une loi ou un règlement l'exige ou le permet**
  - Nous divulguerons vos renseignements personnels aux forces de l'ordre ou à d'autres organismes gouvernementaux si nous sommes légalement tenus de le faire par ordonnance ou mandat d'un tribunal ou d'une autre autorité législative.
  - La législation sur la protection des renseignements personnels nous permet par ailleurs de divulguer des renseignements personnels sans votre consentement, dans certaines circonstances. Par exemple, nous pourrions divulguer des renseignements personnels à des organismes gouvernementaux ou d'autres organisations lorsqu'il est raisonnablement nécessaire de le faire pour lutter contre la fraude et le blanchiment d'argent, pour protéger des personnes vulnérables ou dans une situation d'urgence lorsque la santé ou la vie d'une personne est en péril.
- **Pour vous donner des renseignements sur les produits et services du CWB Financial Group**
  - Une fois que vous avez expressément consenti à la collecte, au stockage et à l'utilisation de vos renseignements personnels à des fins de marketing, et à condition que vous n'ayez pas retiré votre consentement tel que décrit ci-après à la section intitulée Votre consentement et vos choix, nous pourrions partager vos renseignements au sein du CWB Financial Group afin que nos entreprises partenaires puissent vous renseigner à propos des produits et des services qui, selon elles, susceptibles de vous intéresser.

## 7. Votre consentement et vos choix

- Si vous souhaitez que nous partagions vos renseignements personnels avec d'autres sociétés du Groupe financier CWB à des fins de marketing, vous devez consentir expressément à un tel partage. Si, par la suite, vous ne souhaitez plus que vos renseignements personnels soient partagés à cette fin, vous pouvez demander que vos renseignements personnels ne soient pas partagés avec d'autres sociétés du Groupe Financier CWB à des fins de marketing à votre intention. Vous avez le choix de nous fournir les renseignements personnels dont nous avons besoin pour vous offrir les produits et les services que vous demandez. Si vous choisissez de ne pas nous fournir les renseignements personnels requis, nous pourrions ne pas être en mesure de vous fournir ces produits et services ou notre capacité à le faire pourrait être limitée. Sauf indication contraire de votre part, nous supposons que nous avons votre consentement pour recueillir, utiliser et divulguer vos renseignements personnels aux fins et de la manière décrites au présent énoncé de confidentialité. Dans la mesure où vos renseignements personnels sont utilisés dans le cadre de nos efforts de marketing, vous pouvez exercer les choix suivants, qui n'auront aucune incidence sur notre capacité de livrer ou de continuer à fournir les produits et services que vous demandez ou utilisez actuellement. Veuillez noter que, bien que nous prenions rapidement les mesures nécessaires pour respecter vos choix, il est possible que votre décision de retirer votre nom de notre liste de sollicitation ne s'applique pas aux activités de commercialisation déjà en cours.
- **Activités de commercialisation de votre société du CWB Financial Group**
  - Vous pouvez demander que l'entreprise du CWB Financial Group avec laquelle vous faites affaires retire votre nom de sa liste de sollicitation en communiquant avec votre succursale ou votre bureau, en nous faisant parvenir un courriel à [privacy@cwbank.com](mailto:privacy@cwbank.com) ou encore en nous envoyant une lettre à l'adresse mentionnée à la section intitulée Renseignements importants.
- **Activités de commercialisation des autres sociétés du CWB Financial Group**
  - Vous pouvez demander que vos renseignements personnels ne soient pas partagés avec les autres entreprises du CWB Financial Group aux fins de sollicitation en communiquant avec votre succursale ou votre bureau, en nous faisant parvenir un courriel à [privacy@cwbank.com](mailto:privacy@cwbank.com) ou encore en nous envoyant une lettre à l'adresse mentionnée à la section intitulée Renseignements importants.

## 8. Renseignements importants

- **Consulter et corriger vos renseignements personnels**
  - Nous prenons des décisions d'affaires fondées sur les renseignements que nous détenons à votre sujet. Par conséquent, il est important que les renseignements que nous détenons sur vous soient exacts. Vous pouvez communiquer avec votre succursale ou votre bureau à tout moment si vous souhaitez vérifier l'exactitude des renseignements que nous détenons à votre sujet ou y apporter des modifications.
  - Nous vous rendons régulièrement compte des renseignements personnels que nous détenons à votre sujet dans les relevés d'opérations que nous vous faisons parvenir, y compris les relevés de compte et les confirmations d'opérations. Si vous souhaitez consulter les autres renseignements personnels que nous détenons à votre sujet, vous pouvez soumettre une demande écrite à la succursale ou au bureau où vous faites des affaires ou bien écrire au chef de la protection des renseignements personnels du CWB Financial Group. Nous ferons en sorte de vous fournir tous les renseignements que nous détenons dès que possible. Veuillez noter que dans certaines circonstances l'accès à de tels renseignements peut être restreint tel que la loi le permet ou l'exige; notamment tout renseignement qui est assujéti à un privilège découlant de la loi, tout renseignement contenant des renseignements commerciaux confidentiels ou tout renseignement se rapportant à un tiers. S'il nous est possible de le faire, nous vous donnerons les raisons pour lesquelles l'accès est restreint.
- **Non-conformité**
  - Si vous avez des questions ou des préoccupations au sujet du présent énoncé de confidentialité, de nos pratiques en matière de protection de renseignements personnels ou si vous souhaitez passer en revue vos renseignements personnels, veuillez communiquer avec votre succursale ou votre bureau du CWB Financial Group. Sinon, vous pouvez communiquer par écrit avec le chef de la protection des renseignements personnels du CWB Financial Group à :  
**Chef de la protection des renseignements personnels**  
CWB Financial Group  
3000 - 10303 Jasper Avenue  
Edmonton, Alberta T5J 3X6  
[privacy@cwbank.com](mailto:privacy@cwbank.com)
  - Vous pouvez également obtenir des conseils sur toute question qui concerne la protection des renseignements personnels auprès du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada ou du commissaire à la protection de la vie privée de votre province ayant compétence. Cependant, nous vous prions de nous donner
  - l'occasion de répondre en premier à toute question que vous pourriez avoir en communiquant avec notre chef de la protection des renseignements personnels.
- **Modifications du présent énoncé de confidentialité**
  - Le progrès technologique, une modification législative ou un changement dans la manière dont nous faisons des affaires pourrait nous obliger à modifier notre énoncé de confidentialité de façon à ce qu'il demeure pertinent, exact et conforme aux pratiques exemplaires en matière de confidentialité. Nous nous engageons à déclarer toute modification apportée à notre énoncé de confidentialité de la manière décrite ci-après.
  - Modifications substantielles – Nous prendrons toutes les mesures raisonnables pour vous aviser à l'avance des modifications apportées au présent énoncé de confidentialité que nous estimons substantielles (par exemple, toute modification à la manière dont nous recueillons des renseignements personnels et aux raisons pour lesquelles nous le faisons). Vous aviser par courriel ou par téléphone, au moyen d'écrans instantanés dans nos offres en ligne, en installant des affiches ou en distribuant des brochures dans nos bureaux ou nos succursales, ou encore en ayant recours au publi-postage, sont de bons exemples de mesures raisonnables que nous pourrions prendre.
  - Modifications non substantielles – Nous pourrions apporter des modifications à notre énoncé de confidentialité à l'occasion qui ne sont pas substantielles, selon nous (par exemple, si nous modifions la mise en page de notre énoncé de confidentialité ou si nous y ajoutons des exemples afin de mieux illustrer les raisons pour lesquelles nous recueillons, utilisons ou communiquons des renseignements personnels). Nous ne devrions toutefois pas modifier ce document à moins que nous apportions des modifications substantielles à notre énoncé de confidentialité.
  - Vous pouvez consulter en tout temps la version la plus récente de notre énoncé de confidentialité, ainsi que les modifications récentes ou futures y afférentes, sur notre site Web, à [cwbank.com/about-us/privacy](http://cwbank.com/about-us/privacy), ou en en faisant la demande par la poste au chef de la protection des renseignements personnels à l'adresse susmentionnée.