



# Politique de confidentialité



laPersonnelle

## À La Personnelle, compagnie d'assurances et La Personnelle, assurances générales inc. (ci-après «La Personnelle»)<sup>1</sup>, le respect de votre vie privée est précieux. C'est pourquoi nous prenons très au sérieux la protection et la confidentialité des renseignements personnels que vous nous confiez.

Que ce soit pour vous servir au quotidien, en vous faisant profiter de nos produits et services, ou encore pour respecter nos obligations légales, nous devons recueillir, utiliser et partager certains renseignements personnels.

Les renseignements recueillis nous permettent, d'une part, de vous identifier, de déterminer si vous êtes admissible aux produits et services demandés, de vous servir de manière à répondre à vos attentes, de vous faire bénéficier des avantages d'être membre ou client ou cliente du La Personnelle et de bien gérer les risques associés à nos activités. D'autre part, ils nous permettent de nous conformer à différentes exigences réglementaires et légales, notamment en matière de prévention des cybermenaces, des fraudes et autres crimes financiers.

Il est de notre responsabilité de nous assurer que tout renseignement recueilli est traité de façon sécuritaire. C'est dans cet esprit que notre Politique de confidentialité (la «Politique») a été conçue et qu'elle est appliquée. Elle vous explique pourquoi nous **recueillons** vos renseignements personnels, comment nous les **traitons** et comment nous les **protégeons**.

Notre Politique s'appuie sur quatre grands principes:

- votre **consentement** à la collecte, à l'utilisation et au partage de vos renseignements personnels par La Personnelle;
- notre engagement à ne recueillir que les **renseignements personnels nécessaires**;
- nos responsabilités en matière de **sécurité** et de protection de la **confidentialité** de vos renseignements personnels;
- notre **transparence** quant à nos pratiques et obligations à cet égard.

## Obtenir votre consentement

### En quoi consiste mon consentement à la collecte, à l'utilisation et au partage de renseignements à mon sujet?

**En donnant votre consentement, vous autorisez La Personnelle à collecter, à utiliser et à partager les renseignements personnels à votre sujet, afin de vous servir au quotidien et de respecter ses obligations légales.**

Nous collectons, utilisons et partageons uniquement les renseignements personnels nécessaires, à moins que la loi nous autorise à les traiter autrement.

Ce consentement à la collecte, à l'utilisation et au partage de vos renseignements personnels est obligatoire pour faire affaire avec nous et a préséance sur tout autre consentement signé par le passé. Il demeure valide tant et aussi longtemps que vous avez une relation d'affaires avec La Personnelle.

### Puis-je retirer mon consentement au traitement de mes renseignements personnels ou refuser de fournir certains renseignements?

Si vous décidez de **retirer votre consentement** à la collecte, à l'utilisation et au partage de vos renseignements personnels nécessaires pour vous servir au quotidien et pour respecter nos obligations légales, nous vous transmettrons toute l'information requise pour vous expliquer les répercussions d'une telle décision sur notre prestation de produits et services.

Dans certains cas, il ne sera pas possible de retirer ce consentement à votre gré en raison d'exigences légales ou contractuelles.

Si vous **refusez que nous recueillions** certains renseignements personnels, nous pourrions ne pas être en mesure de vous fournir le produit ou service demandé, et de ne pouvoir vous faire profiter de certains avantages et rabais associés à ce produit ou service.

1. La Personnelle est une filiale d'assurance de dommages du Mouvement Desjardins. Ainsi, les références aux autres produits financiers offerts par le Mouvement Desjardins apparaîtront dans la présente Politique de confidentialité et pourraient ne pas s'appliquer à La Personnelle.

## Limiter notre collecte à ce qui est nécessaire

### Quels sont les renseignements personnels recueillis à mon sujet?

Vous trouverez ci-dessous l'ensemble des renseignements personnels que nous pouvons recueillir auprès de notre clientèle.

Certaines catégories de renseignements personnels sont recueillies uniquement pour des produits et services précis. Si vous ne détenez pas ces produits et services ou que vous n'en faites pas l'acquisition, nous ne recueillons pas les renseignements personnels qui y sont associés. Par exemple, les renseignements sur votre santé sont recueillis uniquement pour les produits

d'assurance vie et invalidité. De plus, la collecte de certains renseignements personnels (comme les données biométriques) est soumise à des consentements spécifiques si vous recourez à ce type de service.

Nous avons regroupé les renseignements personnels que nous pouvons recueillir en 9 catégories, présentées ci-dessous. Chacune d'entre elles contient des exemples concrets. Nous recueillons uniquement les renseignements nécessaires pour vous servir au quotidien et pour respecter nos obligations légales.

[En savoir plus sur les raisons pour lesquelles on utilise mes renseignements personnels](#)

| Catégories   | Exemples  |
|--|---|
| 1. Renseignements d'identification                                       | <ul style="list-style-type: none"><li>Nom et prénom</li><li>Adresse électronique et postale</li><li>Numéro de téléphone</li><li>Date de naissance</li><li>Sexe ou non généré</li></ul>  |
| 2. Renseignements d'authentification                                     | <ul style="list-style-type: none"><li>Mots de passe et numéros d'identification personnels (NIP)</li><li>Réponses à des questions d'authentification</li><li>Données biométriques (<b>empreintes vocale et numérique</b>)<sup>2</sup></li><li>Identifiants gouvernementaux (numéro de passeport, numéro de permis de conduire, etc.)</li></ul>  |
| 3. Renseignements sur vos communications avec nous                       | <ul style="list-style-type: none"><li>Compte-rendu de vos rendez-vous</li><li>Registre, historique, enregistrement<sup>3</sup> et compte-rendu de vos communications avec nous</li><li>Communications écrites par courriel ou clavardage (incluant vos plaintes et insatisfactions le cas échéant)</li><li>Réponses aux sondages ou consultations</li><li>Enregistrement vidéo des caméras de sécurité dans nos points de service</li></ul> |
| 4. Renseignements sur votre utilisation de nos sites Web et applications | <ul style="list-style-type: none"><li>Renseignements recueillis par le biais de témoins («cookies»)</li><li>Préférences de navigation (langue, province, etc.)</li><li>Parcours et historique de navigation sur nos sites Web et applications</li><li>Adresse IP</li><li>Renseignements relatifs à votre appareil, système d'exploitation ou navigateur</li></ul>   |
| 5. Renseignements sur vos produits et services                           | <ul style="list-style-type: none"><li>Information liée à vos transactions et opérations (numéro(s) de compte(s) ou de contrat(s), date et montant de transaction ou d'opération, description, etc.)</li><li>Information sur les produits détenus (type de produit, date d'obtention, modalités, modes de paiement, etc.)</li><li>Personnes autorisées au dossier</li></ul>  |
| 6. Renseignements sur votre situation financière                         | <ul style="list-style-type: none"><li>Renseignements relatifs à votre emploi ou à votre source de revenus</li><li>Antécédents criminels</li><li>Dossier et cote de crédit</li></ul>   |

2. L'authentification par la voix ou par toute autre donnée biométrique est offerte sur une base volontaire. Vous pouvez retirer votre consentement à tout moment.

3. Les échanges que vous avez avec nous, comme les appels téléphoniques, peuvent être enregistrés et écoutés afin d'assurer la qualité de notre service et l'exactitude de vos informations et instructions. Si vous ne voulez pas que vos communications soient enregistrées, vous pouvez nous en aviser en début d'appel et des solutions de rechange vous seront alors offertes. Vous pouvez également utiliser nos services en ligne pour faire certaines opérations.

|   |  |
|---|--|
| <p><b>7. Renseignements sur vos dossiers d'assurance</b></p>                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Numéros de police d'assurance et de réclamation</li> <li>• Montant assuré</li> <li>• Personnes et biens assurés</li> <li>• Noms des bénéficiaires</li> <li>• Bilan de santé et informations sur vos habitudes de vie</li> <li>• Analyse de besoins d'assurance</li> <li>• Historique de sinistres</li> <li>• Dossier de conduite</li> <li>• Soumissions et propositions d'assurance (incluant la vérification de vos renseignements comme vos réclamations et condamnations antérieures ainsi que votre kilométrage annuel, s'il y a lieu)</li> <li>• Renseignements recueillis à l'occasion d'une réclamation</li> </ul> |
| <p><b>8. Renseignements sur vos choix et préférences de communication</b></p>                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Choix et préférences quant à la façon de communiquer avec vous</li> <li>• Information relative à nos initiatives de fidélisation (programmes de récompenses ou de rabais)</li> </ul>  |
| <p><b>9. Autres renseignements pour permettre de se conformer à nos obligations légales</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Preuve de citoyenneté</li> <li>• Pays de naissance</li> <li>• Numéro d'assurance sociale (NAS)</li> <li>• Numéro d'identification fiscale (NIF)</li> <li>• Résidence et numéro d'identification aux fins de l'impôt</li> <li>• Résultats de nos vérifications touchant notamment la lutte contre le blanchiment d'argent, la cybercriminalité, et les fraudes</li> </ul>  |

## De quelle façon mes renseignements personnels sont-ils recueillis?

### Nous recueillons vos renseignements personnels auprès de trois sources :

#### Directement auprès de vous

Lorsque vous désirez obtenir un produit ou un service offert par La Personnelle ou que vous communiquez avec nous, quel que soit le moyen utilisé (en personne à un point de service, par téléphone, courriel ou clavardage en ligne, ou lorsque vous répondez à un sondage), nous vous demandons de nous fournir des renseignements à votre sujet.

Il en est de même si vous communiquez avec nous pour obtenir de l'information sur vos produits et services. Nous devons vous identifier, par exemple en vous demandant de répondre à des questions d'authentification.

Il peut s'agir de renseignements requis pour devenir client de La Personnelle, tels que vos nom, prénom et adresse, jusqu'à de l'information plus spécifique comme un historique de sinistres si vous désirez obtenir une soumission d'assurance de dommages.

Il est également possible que nous vous demandions de fournir des renseignements au sujet d'une autre personne, par exemple sur un ou une automobiliste pour une réclamation d'assurance auto ou sur une personne contact à l'ouverture de votre dossier.

#### Lorsque vous utilisez les produits et services de La Personnelle

Lorsque vous naviguez sur nos sites Web ou lorsque vous utilisez nos applications ou nos services en ligne et mobiles, nous recueillons des renseignements à votre sujet.

Ces renseignements peuvent être recueillis par le biais de témoins<sup>4</sup> «cookies» ou directement sur nos sites ou nos applications, comme des renseignements sur vos virements bancaires, sur vos réclamations d'assurance ou sur vos placements en ligne.

Pour plus de détails, consultez les [précisions sur la collecte, l'utilisation et la communication de renseignements dans les sites Internet de Desjardins | Desjardins](#).

4. Un témoin («cookie») désigne un fichier ou une inscription qu'un site Web enregistre dans l'appareil d'un utilisateur au moment du chargement d'une page Web. Il sert à retenir des informations sur les interactions d'une personne avec le site, par exemple un identifiant, des informations sur la session de navigation ou encore les préférences de l'utilisateur. Le navigateur enregistre automatiquement le témoin sur l'appareil. L'information pourra être lue plus tard par le site Web lors d'une nouvelle connexion.

## Auprès d'autres sources

Selon la situation, il se peut que nous devions recueillir des renseignements à votre sujet auprès d'autres personnes, organismes ou entités, par exemple :

- Personne avec laquelle vous codéterminez un produit ou service, que vous cautionnez ou qui vous cautionne
- Agences d'évaluation de crédit et autres institutions financières
- Bases de données en matière d'assurance

- Historique de véhicule et de sinistres
- Fournisseurs de services
- Organismes publics
- Références personnelles
- Sources publiques telles que registres, documents officiels, sites Internet, etc.
- Autres sources pertinentes pour vous fournir le produit ou service demandé



## Faire preuve de transparence dans nos pratiques

### Pour quelles raisons La Personnelle utilise-t-elle mes renseignements personnels?

Nous utilisons les renseignements personnels recueillis à votre sujet pour vous servir au quotidien et pour respecter nos obligations légales.

Si nous prévoyons utiliser vos renseignements personnels pour d'autres raisons que celles-ci, nous vous en informerons, à moins que la loi nous autorise à les utiliser autrement.

**Ainsi, pour être en mesure de vous servir et de vous faire profiter de nos produits et services, nous devons :**

#### Vous identifier

- Savoir à qui nous fournissons des produits et services en vérifiant que vous êtes bel et bien la personne que vous dites être (vous identifier et valider votre identité).
- Nous assurer que vos renseignements personnels sont exacts, complets et à jour avant de les utiliser. Il est toutefois de votre responsabilité de nous informer de tout changement vous concernant.

#### Évaluer si vous êtes admissible aux produits et services demandés

- Évaluer votre situation financière.
- Réévaluer vos engagements financiers envers nous.
- Étudier vos propositions et demandes d'assurance, incluant la vérification de renseignements sur les réclamations et condamnations antérieures ainsi que le kilométrage annuel.
- Évaluer si le produit ou le service demandé répond à votre besoin et à vos objectifs, si requis.
- Consulter et mettre à jour votre dossier ou cote de crédit pour évaluer et gérer nos risques.

#### Vous offrir des services et produits qui répondent à vos attentes

- Vous fournir le produit ou le service demandé.
- Vous accompagner, vous conseiller et vous aider à prendre les meilleures décisions en fonction du besoin exprimé, de votre situation et de vos objectifs.
- Concevoir des modèles statistiques<sup>5</sup> pour vous offrir des produits, des services et des conseils qui répondent à vos besoins.

- Assurer l'administration des produits et services que vous détenez.
- Traiter vos réclamations d'assurance.
- Communiquer avec vous.<sup>6</sup>
- Obtenir votre opinion à la suite d'une interaction avec La Personnelle ou en lien avec un produit ou un service.
- Vous fournir de l'accompagnement et du soutien, répondre à vos demandes d'information et vous orienter vers la bonne personne selon votre demande.
- Traiter les plaintes et les insatisfactions.

#### Être en mesure de vous faire profiter des avantages d'être client ou cliente de La Personnelle

- Vous faire profiter de rabais, de bonifications de taux ou d'une tarification avantageuse, selon les produits et services que vous détenez.

#### Assurer une bonne gestion des risques

- Évaluer et suivre le rendement de nos produits et services, établir leur tarification, les bonifier et en créer de nouveaux.
- Élaborer des systèmes, procédés, méthodes, pratiques et procédures de vérification interne, les mettre à jour et les améliorer.
- Concevoir et bâtir des tableaux de bord, des indicateurs et d'autres types de rapports.
- Repérer, identifier et évaluer les risques dans une perspective d'amélioration continue de nos produits et services.
- Concevoir des modèles statistiques<sup>5</sup> pour effectuer des suivis opérationnels et assurer la sécurité de vos renseignements.

#### Nous devons également utiliser vos renseignements personnels pour respecter nos obligations légales, afin de :

#### Prévenir les cybermenaces, les fraudes et autres crimes financiers

L'expression « autres crimes financiers » englobe, entre autres, la lutte contre le blanchiment d'argent, le financement d'activités terroristes et l'évasion fiscale.

- Protéger vos avoirs.
- Détecter rapidement et prévenir les cas de cybermenaces, de fraude et d'autres crimes financiers.

5. Les renseignements que nous utilisons pour concevoir des modèles statistiques sont dépersonnalisés, de sorte qu'il n'est pas possible de vous identifier.

6. Nous pouvons communiquer avec vous concernant les produits et services que vous détenez directement sur nos services en ligne en assurance, par courriel, par la poste ou par téléphone.

- Concevoir des modèles statistiques<sup>6</sup> pour en faciliter la détection et la prévention.
- Prendre les mesures correctives requises, au besoin.
- Tenir les documents pertinents exigés par la réglementation.
- Déclarer ou signaler certaines opérations précises.
- Enquêter ou faciliter la tenue d'enquêtes lorsque requis.
- Informer les autorités compétentes et collaborer avec elles lorsque requis.
- Confirmer à qui nous fournissons des produits ou services, par exemple :
  - en vous identifiant ;
  - en confirmant votre identité, votre citoyenneté et votre nationalité, votre emploi ou fonction et votre employeur ;
  - en confirmant la ou les source(s) de vos revenus ;
  - en confirmant l'utilisation de certains de vos produits.

#### **Répondre aux demandes, aux mandats et aux ordonnances des tribunaux et d'autres organismes**

- Protéger vos droits et intérêts ainsi que les nôtres.
- Collaborer dans le cadre de poursuites judiciaires ou d'enquêtes administratives.
- Collaborer avec tout organisme ayant le pouvoir de prévenir, de détecter ou de réprimer les crimes et les infractions aux lois.
- Répondre aux demandes, mandats et ordonnances des organismes ayant le pouvoir de nous contraindre à partager des renseignements vous concernant.

#### **Nous conformer aux exigences fiscales**

- Respecter la *Norme commune de déclaration* (NCD) qui nous oblige à déclarer les comptes détenus par des particuliers, des entités non-résidentes ou par certaines entités contrôlées par des particuliers non-résidents.
- Respecter la réglementation américaine de la *Foreign Account Tax Compliance Act* (FATCA) qui nous oblige à communiquer au gouvernement américain les comptes détenus par des personnes qui ont la citoyenneté américaine.

#### **Qui a accès à mes renseignements personnels à La Personnelle ?**

**L'accès à vos renseignements est limité au personnel, aux consultants et consultantes ainsi qu'aux agents, agentes, représentants et représentantes de La Personnelle qui ont besoin d'y accéder dans l'exercice de leurs fonctions.**

Notre personnel ainsi que nos consultants et consultantes s'engagent annuellement à protéger la confidentialité des renseignements personnels dont ils ont besoin dans le cadre de leurs fonctions et doivent suivre de façon régulière des formations en matière de sécurité et de protection des renseignements personnels.

#### **Avec qui mes renseignements personnels peuvent-ils être partagés ?**

**Notre engagement est clair : nous ne vendons pas et ne vendrons jamais vos renseignements personnels à quiconque.**

Cependant, il est possible que nous devions partager vos renseignements personnels avec des tiers dans le cours normal des affaires.

#### **Aux composantes du Mouvement Desjardins**

Les composantes du Mouvement Desjardins pourraient se partager entre elles les renseignements personnels nécessaires pour vous servir au quotidien et pour respecter leurs obligations légales.

Chez Desjardins Groupe d'assurances générales, afin de vous offrir une prestation de service qui réponde à vos attentes, des renseignements concernant vos transactions et interactions avec nous sont partagés entre Desjardins Assurances générales inc. et Certas direct, compagnie d'assurances, ou entre La Personnelle, assurances générales inc. et La Personnelle, compagnie d'assurances.

Enfin, conformément aux exigences légales ontariennes, la Caisse Desjardins Ontario ne partage aucun de vos renseignements personnels à Desjardins Groupe d'assurances générales et ses filiales (sauf si vous y avez consenti dans le cadre d'un référencement pour obtenir un type d'assurance offert par un fournisseur tiers), à Desjardins Sécurité Financières ou à Fiducie Desjardins Inc.

#### **Aux tribunaux, aux autorités et autres organismes**

Dans certaines situations, nous devons partager des renseignements personnels à votre sujet aux tribunaux, aux autorités chargées d'appliquer la loi et à d'autres organismes.

Ce partage peut être nécessaire en matière de prévention des cybermenaces, des fraudes et d'autres crimes financiers, pour répondre aux demandes, mandats et ordonnances ou encore, pour nous conformer à nos obligations en matière d'assurance.

#### **À d'autres entités**

Nous devons parfois partager certains de vos renseignements personnels avec des tiers, par exemple d'autres institutions financières, des agences d'évaluation de crédit, des bases de données publiques et privées en matière de fraude et d'indemnisation ou des institutions prêteuses.

De même, il se peut que nous devions partager certains de vos renseignements personnels à d'autres personnes ou que nous leur demandions des informations sur vous, par exemple lorsque vous détenez un produit ou un service conjointement avec une autre personne, si un tiers garantit l'un de vos engagements envers nous ou encore si vous cautionnez vous-même une autre personne.

#### **À des fournisseurs et partenaires**

Nous pouvons partager de l'information à votre sujet avec des fournisseurs et partenaires.

Voici une liste non exhaustive d'exemples de fournisseurs et de partenaires :

- Fournisseurs de services d'assurance, experts en sinistres et experts-conseils en santé.
- Entreprises de services d'impression ou de fabrication de cartes bancaires.

- Entreprises de services et de produits informatiques.
- Sociétés de consultation de clientèle mandatées par La Personnelle.
- Services infonuagiques, d'hébergement Web et de traitement de données.
- Agences de création et d'activités de promotion.
- Services juridiques.
- Agences d'évaluation du crédit ou de recouvrement.
- Entreprises de gestion des ressources humaines et de formation.

Ceux-ci doivent s'engager par contrat à se conformer et à respecter nos normes strictes en matière de protection et de confidentialité de vos renseignements personnels, telles qu'exposées dans cette Politique.

## Assurer la sécurité et la confidentialité de vos renseignements?

### Mes renseignements personnels sont-ils en sécurité?

**Nous appliquons rigoureusement les mesures de sécurité nécessaires pour assurer la protection de vos renseignements personnels.**

Ces mesures peuvent prendre plusieurs formes:

#### Mesures de sécurité physiques

- Caméras de surveillance
- Personnel de sécurité
- Carte d'accès aux locaux
- Verrouillage des classeurs
- Toute autre mesure de sécurité requise pour limiter l'accès uniquement aux personnes autorisées

#### Mesures de sécurité technologiques

- Mot de passe
- Chiffrement de données
- Système de gestion des accès
- Surveillance et contrôle pour détecter les activités suspectes
- Toute autre mesure de sécurité requise pour empêcher l'accès

#### Mesures de sécurité administratives

- Accès à vos renseignements personnels limité au personnel, consultants, consultantes, agents, agentes, représentants et représentantes qui en ont besoin dans le cadre de leurs fonctions.
- Code de déontologie et attestation annuelle dont la signature est imposée à notre personnel, à nos consultants et à nos consultantes, prévoyant des règles strictes sur la protection des renseignements personnels.
- Formation et sensibilisation régulière du personnel et des consultants et consultantes au Code de déontologie, aux politiques, aux pratiques et aux procédures en matière de sécurité et de protection des renseignements personnels.

Nous confions uniquement à nos fournisseurs et partenaires les renseignements personnels nécessaires pour qu'ils s'acquittent de leurs tâches, fonctions et obligations contractuelles avec La Personnelle.

En plus d'être soumis aux obligations de confidentialité, le personnel des fournisseurs qui ont accès à des renseignements personnels doivent aussi respecter rigoureusement nos règles contractuelles. Enfin, les fournisseurs et partenaires de La Personnelle doivent appliquer des mesures de sécurité physiques, informatiques et administratives adéquates.

Si un nouveau besoin se présentait, nous vous en informerons, à moins que la loi nous autorise à les partager sans votre consentement. Dans tous les cas, nous assurons la protection et la confidentialité des renseignements que nous partageons.

- Politiques et procédures de surveillance, d'enquête et de mise à jour des systèmes et des mesures de sécurité.
- Surveillance et contrôle en continu pour détecter les activités suspectes ainsi que les écarts éventuels par rapport aux directives et aux politiques de l'organisation.

Pour plus d'information sur ces mesures de sécurité, consultez notre page [Sécurité](#).

### Où sont conservés mes renseignements personnels?

Vos renseignements se trouvent habituellement au Canada, mais il arrive que nous fassions appel à des fournisseurs ou à des partenaires situés à l'extérieur du pays.

Si nous devons partager des renseignements personnels avec ces fournisseurs et partenaires, La Personnelle s'assurera que la protection et la confidentialité de ces renseignements répondent à ses propres exigences et demandera à ces fournisseurs et partenaires de s'engager par contrat à s'y conformer et à les respecter.

Dans tous les cas, nous assurerons la protection et la confidentialité de vos renseignements.

### Comment mes renseignements sont-ils conservés?

Nous conservons vos renseignements personnels de façon sécuritaire et confidentielle selon les délais applicables pour respecter nos exigences légales.

Par exemple, au Canada, nous sommes assujettis à diverses lois et règlements qui prévoient des délais de conservation minimaux. Les délais de conservation doivent également tenir compte de l'épuisement des recours éventuels et des délais de prescription applicables au Canada. Ces délais varient en fonction de chaque situation; il est donc possible que nous conservions vos renseignements personnels après la fin de votre relation avec nous.

## Quand et comment mes renseignements personnels sont-ils détruits?

Une fois le délai de conservation expiré, nous nous assurons de détruire ou d'anonymiser vos renseignements personnels. Alors que la destruction est un processus d'élimination définitif,

l'anonymisation signifie que vos renseignements personnels sont modifiés afin qu'ils ne permettent plus de vous identifier directement ou indirectement, et ce, de façon irréversible.

La destruction et l'anonymisation sont effectuées de façon sûre et sécuritaire, selon les meilleures pratiques applicables.

## Respecter vos droits à l'égard de vos renseignements

### Puis-je avoir accès à mes renseignements personnels, les rectifier ou les modifier?

**Oui, vous pouvez en tout temps accéder aux renseignements personnels que nous détenons à votre sujet.**

Pour ce faire, vous devez présenter une demande écrite au service à la clientèle de La Personnelle.

Votre demande doit être assez détaillée pour nous permettre d'identifier les documents ou autres supports contenant les renseignements personnels auxquels vous souhaitez avoir accès.

Il est possible que nous ayons à valider votre identité et la raison pour laquelle vous présentez la demande.

Nous vous informerons si le traitement de votre demande occasionne des frais que vous devrez payer. Le cas échéant, ces frais sont raisonnables et se limitent habituellement aux coûts de transcription, de reproduction ou de transmission. Dans un tel cas, nous vous demanderons votre autorisation avant de procéder.

**Oui, vous pouvez rectifier les renseignements personnels inexacts et incomplets que nous détenons à votre sujet.**

Si vous désirez rectifier des renseignements inexacts ou incomplets que nous détenons à votre sujet, vous devez communiquer avec le service à la clientèle de La Personnelle.

**Oui, vous pouvez modifier les renseignements personnels que nous détenons à votre sujet.**

Si vous désirez modifier des renseignements que nous détenons sur vous, par exemple à la suite d'un changement de votre situation personnelle ou d'un changement d'adresse, il est de votre responsabilité de communiquer avec le service à la clientèle de La Personnelle ou encore la personne avec laquelle vous faites affaire à La Personnelle pour les mettre à jour.

### Que puis-je faire si j'ai des questions ou si je ne suis pas satisfait du traitement de mes renseignements personnels?

**Si vous avez une question, une préoccupation ou une plainte à formuler concernant le traitement de vos renseignements personnels, voici comment procéder :**

1. Dans un premier temps, **communiquez avec nous.**

Adressez-vous à une personne en caisse ou à un employé du service à la clientèle afin que votre plainte ou vos interrogations soient traitées dans les meilleurs délais. Vous pouvez également communiquer avec nous par téléphone au 1-888-476-8737.

2. En cas d'insatisfaction à l'égard de la réponse reçue, vous pouvez **communiquer avec le Chef de la protection des renseignements personnels**, dont voici les coordonnées :

#### **Communiquer par la poste :**

Bureau du Chef de la protection des renseignements personnels  
100, rue des Commandeurs  
LEV-100-6e  
Lévis (Québec) G6V 7N5

#### **Communiquer par courriel :**

[cpo@desjardins.com](mailto:cpo@desjardins.com)

Vous devez indiquer votre nom et vos coordonnées, la nature de votre demande, le nom du service ou de la personne avec qui vous avez déjà communiqué et toute information pertinente.

Si vous le désirez, vous pouvez également vous adresser à l'organisme provincial ou fédéral compétent en matière de protection de la vie privée.





## Comprendre notre Politique

### À qui s'adresse la Politique?

À tous les clients ou clientes de La Personnelle, à toute personne qui communique avec nous, quel que soit le moyen utilisé, et à toute personne au sujet de laquelle nous recueillons des renseignements personnels dans le cadre de nos activités.

### À quoi s'applique-t-elle?

La Politique s'applique aux renseignements personnels que nous recueillons et détenons à votre sujet, c'est-à-dire tout renseignement ou information sur vous ou sur votre relation d'affaires avec La Personnelle qui permet de vous identifier, incluant les renseignements recueillis auprès de vous pour notre compte par un agent, une agente, un représentant ou une représentante de la Personnelle.

Elle s'applique aussi à tous les produits et services offerts par toute composante<sup>7</sup> du Mouvement Desjardins, partout au Canada, pour lesquels nous recueillons des renseignements personnels.

Nous recueillons, utilisons, partageons et protégeons vos renseignements personnels dans le respect de la législation applicable en matière de protection des renseignements personnels au Canada.

### **Votre Politique de confidentialité peut-elle être modifiée et, le cas échéant, m'en informera-t-on?**

Il est possible que nous apportions, périodiquement, certaines modifications à notre Politique. Dans un tel cas, un avis à cet effet est publié sur notre site Web.

Assurez-vous de consulter la Politique ponctuellement afin de prendre connaissance de ces dernières mises à jour. Celles-ci prennent effet à la date indiquée sur la Politique.

7. Les composantes visées sont celles mentionnées à la [Structure du Mouvement Desjardins](#) à l'exclusion des suivantes : Desjardins Bank, Desjardins Florida Branch, Capital Desjardins, Développement international Desjardins, Fondation Desjardins, Fonds de sécurité Desjardins, Société historique Alphonse-Desjardins, Capital régional et coopératif Desjardins, Desjardins Capital et Groupe immobilier Desjardins.