

POLITIQUE DU MOUVEMENT DESJARDINS SUR
LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS
DE SES MEMBRES ET CLIENTS

1. DESCRIPTION

La politique du Mouvement Desjardins concernant la protection des renseignements personnels établit les orientations et les règles que ses composantes se donnent et qu'elles s'engagent à respecter pour assurer la confidentialité et la protection de tous les renseignements personnels qu'elles recueillent, détiennent, utilisent ou communiquent concernant leurs membres et clients.

La présente politique explique comment les composantes du Mouvement Desjardins protègent les renseignements personnels de leurs membres et clients dans le cadre de la prestation de services financiers. La présente politique décrit aussi les principes appliqués pour protéger les renseignements personnels de leurs membres et clients respectifs lors de l'exercice de leurs activités au Canada tant intra provinciale que inter provinciales.

2. RAISON D'ÊTRE

Outre le fait que le Mouvement Desjardins est soucieux du respect des lois, celui-ci prend très au sérieux toutes les questions relatives à la protection des renseignements personnels et il s'engage à prendre les mesures requises pour assurer et préserver l'exactitude, la confidentialité, la sécurité et le caractère privé des renseignements personnels de ses membres et clients.

L'adoption et le respect d'une politique concernant la protection des renseignements personnels contribuent à démontrer cet intérêt et devraient se traduire par un sentiment de confiance accru de la part des membres et clients à l'égard du Mouvement Desjardins.

3. CHAMP D'APPLICATION

Chaque composante du Mouvement Desjardins adopte une politique conforme aux orientations et aux règles émises à la présente politique. Lorsqu'une composante du Mouvement Desjardins est assujettie à des lois provinciales et/ou fédérales, à des règlements propres à son secteur d'activité ou à toute forme d'autoréglementation imposant des obligations supplémentaires en matière de protection des renseignements personnels, elle doit souscrire à ceux-ci en plus des principes de la politique. Ainsi, au sein de la politique qu'elle adopte, elle peut se doter de règles particulières qui lui sont propres.

4. TERMINOLOGIE

Aux fins de l'application de la présente politique, les mots et expressions qui suivent signifient :

- 4.01 « composante du Mouvement Desjardins » La Fédération des caisses Desjardins du Québec, ses caisses membres, la Caisse centrale Desjardins, tout membre auxiliaire participant fédération, telle la Fédération des caisses populaires de l'Ontario Ltée et ses caisses affiliées, et toutes filiales détenues directement ou indirectement par la Fédération des caisses Desjardins du Québec et ses caisses membres.
- 4.02 « consentement » Acquiescement libre et éclairé obtenu conformément aux lois applicables. Selon le cas, le membre/client peut exprimer son consentement de vive voix, par écrit ou par voie électronique.

- 4.03 « liste nominative » Liste de noms, adresses ou numéros de téléphone de personnes physiques, constituée ou non à partir d'un dénominateur commun.
- 4.04 « marketing direct » Promotions ciblant des membres/clients dont les renseignements personnels révèlent qu'un produit ou service financier est susceptible de les intéresser. Le marketing direct comprend les initiatives de télémarketing et d'envois par la poste ou par courrier électronique, mais exclut les relevés émis régulièrement, les encarts joints aux relevés, les messages des guichets automatiques Desjardins, les annonces des babillards électroniques ou les sites Web.
- 4.05 « membre/client » Personne qui utilise ou a l'intention d'utiliser un produit ou un service d'une composante du Mouvement Desjardins.
- 4.06 « Mouvement Desjardins » Il s'agit collectivement de l'ensemble des composantes du Mouvement Desjardins.
- 4.07 « produits et services financiers » S'entendent notamment, mais sans s'y limiter, des dépôts, prêts et autres services financiers personnels, services de crédit, de facturation, de cartes de débit et de crédit, services de courtage de valeurs mobilières et à escompte, prêts hypothécaires, services de fiducie et de garde de titres, services d'assurances, services de gestion des placements et de planification financière et services de fonds communs de placement.
- 4.08 « renseignements personnels » Tout renseignement sur un membre/client qu'il ou elle fournit à une composante du Mouvement Desjardins, qui a été recueilli auprès d'un tiers conformément à la présente politique et aux lois applicables, ou qui a été produit par une composante du Mouvement Desjardins ».
- 4.09 « tiers » Particulier ou organisation autre qu'une composante du Mouvement Desjardins.

5. COLLECTE, UTILISATION ET COMMUNICATION

- 5.01 Sous réserve d'exigences prévues aux lois applicables, les composantes du Mouvement Desjardins ne recueillent, n'utilisent et ne communiquent des renseignements personnels sur leurs membres/clients que pour :
- (a) comprendre les besoins du membre/client;
 - (b) déterminer si les produits et services financiers auxquels souscrivent les membres/clients sont adéquats pour leurs besoins;
 - (c) proposer des produits et services financiers qui répondent mieux aux besoins du membre/client;
 - (d) établir et gérer les produits et services financiers qui répondent à ces besoins;
 - (e) fournir aux membres/client des produits et services financiers courants;
 - (f) satisfaire aux exigences des lois et règlements;
 - (g) exercer des activités de marketing direct.

- 5.02 Les composantes du Mouvement Desjardins peuvent utiliser des renseignements relatifs aux dépôts des membres/clients, à ses placements, à son crédit, à ses produits d'assurance et autres renseignements personnels dont elles disposent à son sujet, y compris la façon dont le membre/client utilise les produits et services financiers du Mouvement Desjardins, dans le but de le renseigner davantage sur lesdits produits et services financiers du Mouvement Desjardins.
- 5.03 Sous réserve de restrictions légales et contractuelles et de l'article 8.01 de la présente politique, une composante du Mouvement Desjardins peut partager les renseignements personnels concernant un membre/client avec d'autres composantes du Mouvement Desjardins, de manière à ce qu'elles puissent directement le renseigner sur leurs produits et services financiers. Cet échange de renseignements personnels ne se fera toutefois que si le membre/client a signé le « Consentement Desjardins » et a pris connaissance du dépliant d'accompagnement « *Le consentement Desjardins, j'en profite!* » Pour obtenir un exemplaire de ces documents, un membre/client n'a qu'à communiquer avec une composante du Mouvement Desjardins avec laquelle il fait affaire.

6. CONSERVATION

- 6.01 Les composantes du Mouvement Desjardins peuvent, sous réserve des lois applicables, conserver dans leurs dossiers les renseignements personnels d'un membre/client aussi longtemps qu'il le faut aux fins précitées, même si un individu cesse d'être un membre/client.

7. CONSENTEMENT

- 7.01 Sous réserve des exceptions prévues aux ou permises par les lois applicables, les composantes du Mouvement Desjardins ne recueillent, utilisent et communiquent de renseignements personnels sur leurs membres/clients pour les fins énumérées à l'article 5 ou pour toute autre fin qu'avec le consentement préalable de ceux-ci. Ce consentement est donné par le membre/client à l'occasion de différentes prestations de services financiers, par exemple lors d'une demande de financement ou d'une demande d'assurance.
- 7.02 Si une composante du Mouvement Desjardins recueille des renseignements personnels auprès de tiers (comme par exemple des agences d'évaluation de crédit ou autres, des employeurs, des hôpitaux) ou communique avec ceux-ci pour vérifier ou compléter des renseignements personnels, elle ne le fait, sous réserve des lois applicables qu'avec le consentement préalable du membre/client.
- 7.03 Sauf dans les cas mentionnés ci-dessous, chaque fois qu'une composante du Mouvement Desjardins communique une information conformément à la présente politique, elle consigne dans ses registres, dans la mesure où il est raisonnable de le faire, la nature de cette information, la date à laquelle elle a été transmise et l'identité du tiers ou de la composante du Mouvement Desjardins à qui elle a été fournie. Font exception à cette règle des renseignements personnels communiqués pour des opérations courantes, telles que la transmission de renseignements à des entreprises agissant à titre de mandataire d'une composante du Mouvement Desjardins, la production de relevés et autres documents destinés à Revenu Québec, à l'Agence du revenu du Canada, l'actualisation des données auprès des bureaux concernés et la communication avec des tiers pour des chèques sans provision.

7.04 Sous réserve d'obligations légales et contractuelles, un membre/client peut refuser son consentement pour la collecte, l'utilisation ou la communication de renseignements personnels le concernant ou le retirer en tout temps. Si un membre/client ne veut pas qu'une composante du Mouvement Desjardins recueille, utilise ou communique ses renseignements personnels pour une fin quelconque ou communique avec lui par la poste ou par téléphone, il peut prendre les mesures nécessaires à cet effet auprès de la composante avec laquelle il fait affaire. Si toutefois un membre/client refuse ou retire un tel consentement, la composante du Mouvement Desjardins à qui le consentement a été refusé ou retiré pourrait ne pas être en mesure de fournir ou de continuer à fournir au membre/client certains produits, services ou renseignements susceptibles de l'intéresser ou qu'il a demandés.

8. LISTES NOMINATIVES

8.01 Les composantes du Mouvement Desjardins peuvent se constituer et communiquer à des tiers et à d'autres composantes du Mouvement Desjardins une liste nominative de leurs membres/clients respectifs à des fins de prospection commerciale ou philanthropique. Le membre/client peut en tout temps demander à la composante du Mouvement Desjardins de retirer son nom d'une telle liste nominative.

9. SOUS-TRAITANTS ET PRESTATAIRES DE SERVICES

9.01 Les renseignements personnels d'un membre ou client peuvent être communiqués aux agents et sous-traitants des composantes du Mouvement Desjardins et à des prestataires de services pour des services tels que le traitement des données, l'impression des chèques ou des cartes de crédit, la préparation ou l'envoi des relevés, le recouvrement de créances ou le traitement des réclamations. Dans de telles circonstances, les composantes du Mouvement Desjardins exigent qu'ils n'utilisent pas ces informations à d'autres fins que celles de lui fournir le service en question. Ces sous-traitants et prestataires de services doivent également s'engager à prendre toutes les mesures nécessaires pour protéger les renseignements personnels portés à leur connaissance durant la période de prestation des services. Ces engagements sont valides tant pendant qu'après la période de prestation des services.

10. RENSEIGNEMENTS DÉNOMINALISÉS

10.01 Les composantes du Mouvement peuvent utiliser et communiquer des renseignements concernant un membre/client à des fins de statistiques, d'analyses de marché, et de segmentation, dans la mesure où un membre/client ne peut d'aucune manière être identifié et qu'aucun lien ne peut être effectué entre le membre/client et le renseignement utilisé ou communiqué.

11. EXACTITUDE DES RENSEIGNEMENTS

11.01 Les composantes du Mouvement Desjardins s'efforcent raisonnablement d'assurer la mise à jour, l'exactitude et l'intégrité des renseignements personnels qu'elles détiennent sur leurs membres/clients. Il est toutefois de la responsabilité de chaque membre/client d'informer promptement la composante du Mouvement Desjardins avec laquelle le membre/client fait affaire d'un changement de nom, d'adresse ou de toute autre modification pertinente à apporter aux renseignements personnels le concernant.

- 11.02 Si un membre/client croit que certains renseignements personnels le concernant sont inexacts ou erronés, le Mouvement Desjardins l'encourage à demander l'accès à son dossier pour vérifier l'exactitude de ces renseignements et lui donne la possibilité d'y effectuer toute correction ou mise à jour, s'il y a lieu.

12. DROITS D'ACCÈS ET DE CORRECTION

- 12.01 Sous réserve des restrictions légales applicables, en tout temps un membre/client peut demander d'être informé de l'existence, de l'utilisation et de la communication de ses renseignements personnels. Il lui suffit de se présenter à la composante du Mouvement Desjardins avec laquelle il fait affaire ou de lui écrire pour avoir accès aux renseignements personnels le concernant. Pour des fins de sécurité, le membre/client doit prouver son identité avant d'accéder aux renseignements personnels le concernant.
- 12.02 Sur réception d'une demande d'accès, la composante du Mouvement Desjardins à qui le membre/client l'a soumise communiquera au membre/client les renseignements qu'elle détient à son sujet dans les trente (30) jours suivant la réception de la demande, à moins qu'une prolongation de ce délai soit accordée conformément aux lois applicables, le cas échéant. Si des frais sont exigés pour la recherche d'informations, le membre en est avisé à l'avance et il peut, s'il le désire, retirer sa demande ou contester le caractère raisonnable des frais.
- 12.03 Tout membre/client ayant une déficience sensorielle peut avoir accès, sur demande auprès de la composante avec laquelle il fait affaire, aux renseignements personnels le concernant dans un format lui permettant de lire ou d'écouter ces renseignements, si un tel format est disponible. Si un tel format n'est pas disponible, le Mouvement Desjardins convertira les renseignements personnels pertinents dans le format requis s'il est raisonnable de le faire.
- 12.04 Si la demande d'accès d'un membre est refusée, la composante du Mouvement Desjardins doit, sous réserve des restrictions législatives applicables, l'informer des motifs pour lesquels elle a refusé la demande.

13. MESURES DE PROTECTION

- 13.01 Toujours dans le but de garder la confiance de ses membres et clients, le Mouvement Desjardins a mis en place des mesures pour assurer et préserver la confidentialité, la sécurité et le caractère privé des renseignements personnels de ses membres et clients.
- 13.02 Les employés des composantes du Mouvement Desjardins ont pris connaissance de la présente politique et doivent s'engager à s'y conformer et à respecter le caractère privé des renseignements personnels concernant les membres/clients. En plus de la présente politique, les employés des composantes du Mouvement Desjardins doivent respecter le Code d'éthique et de déontologie les concernant.
- 13.03 Tel que mentionné ci-dessus, les sous-traitants et prestataires de services avec qui font affaire les composantes du Mouvement Desjardins doivent s'engager à protéger la confidentialité et le caractère privé des renseignements personnels qui leurs sont communiqués pour les fins des services qu'ils leur rendent.

- 13.04 Le Mouvement Desjardins a également mis en place d'importantes mesures de sécurité pour protéger ses systèmes d'information. Seul le personnel autorisé a accès aux installations où les renseignements personnels sont reçus, traités ou conservés. De plus, les systèmes informatiques et les procédures de traitement des données font l'objet de mesures de sécurité appropriées comme les mots de passe, le cryptage sécuritaire de l'information, les contrôles d'accès aux applications et banques de données, les pare-feu, les systèmes antivirus et les systèmes de détection d'intrusion, lesquelles sont revues sur une base continue afin de garantir la sécurité des opérations et la confidentialité des données traitées. De plus amples renseignements au sujet des mesures de protection précises relatives aux services transactionnels et formulaires de demande en ligne figurent sur le site Web : www.desjardins.com.
- 13.05 Lorsque les composantes du Mouvement Desjardins estiment qu'elles n'ont plus besoin des renseignements personnels pour les fins pour lesquelles ils ont été recueillis, elles les détruisent ou les effacent, sous réserve des lois applicables et conformément aux politiques de conservation et de destruction internes des composantes du Mouvement Desjardins.

14. QUESTIONS/PLAINTES/RECOURS

- 14.01 C'est auprès des composantes du Mouvement Desjardins avec lesquelles il fait affaire qu'un membre/client doit s'adresser pour lui faire part de toute question, suggestion, insatisfaction ou de tout commentaire qu'il estime important. Plus particulièrement, chaque composante du Mouvement Desjardins a désigné une personne responsable de répondre à toute question des membres/clients concernant les renseignements personnels que cette composante possède à son égard ou concernant le respect par celle-ci de la présente politique. Cette personne est également responsable d'informer un membre/client de la procédure de règlement des plaintes applicable.
- 14.02 Si un membre/client est insatisfait des résultats obtenus auprès de la composante du Mouvement Desjardins avec laquelle il fait affaire ou, en dernier recours, auprès de l'ombudsman du Mouvement Desjardins, il peut communiquer avec l'autorité gouvernementale responsable de la protection des renseignements personnels du lieu où il réside.

15. MODIFICATION À LA POLITIQUE

- 15.01 Le Mouvement Desjardins se réserve le droit de modifier la présente politique en tout temps. Les nouvelles versions de la politique seront affichées sur le site Web : www.desjardins.com et seront disponibles sur demande auprès de chacune des composantes du Mouvement Desjardins. Le Mouvement Desjardins encourage ses membres/clients à consulter régulièrement son site Web afin qu'ils soient au courant, en tout temps, de la plus récente version de cette politique.

16. ADMINISTRATION DE LA POLITIQUE MOUVEMENT

Responsable de l'adoption de la politique	Le conseil d'administration
Responsable de la recommandation	La Première vice-présidence exécutive à la direction du Mouvement des caisses Desjardins
Responsables de l'application	Chacune des composantes par ses responsables désignés
Date d'acceptation de la politique	16 mars 2005
Date d'entrée en vigueur de la politique	Immédiate
Fréquence de la mise à jour de la politique	Au moins une fois par trois ans.
Date de la dernière révision	