

# Politique de confidentialité

# Desjardins Entreprises



**Au Mouvement Desjardins, le respect de la confidentialité est important. C'est pourquoi nous prenons très au sérieux la protection des renseignements d'entreprise que vous nous confiez.**

Que ce soit pour servir l'entreprise au quotidien, l'accompagner dans sa croissance ou encore pour respecter nos obligations légales, nous devons recueillir, utiliser et partager certains renseignements.

Ces renseignements nous permettent d'identifier l'entreprise, de déterminer si elle est admissible aux produits et services demandés, de la servir de manière à répondre à ses attentes, de lui faire bénéficier des avantages et rabais disponibles, de formuler des recommandations et offres personnalisées en fonction de sa situation et de bien gérer les risques associés à nos activités. Ils nous permettent également de nous conformer à différentes exigences réglementaires et légales, notamment en matière de prévention des cybermenaces, des fraudes et d'autres crimes financiers.

Il est de notre responsabilité de nous assurer que tout renseignement recueilli est traité de façon **confidentielle** et **sécuritaire**. C'est dans cet esprit que notre Politique a été conçue et qu'elle est appliquée. Elle explique pourquoi nous **recueillons** les renseignements de l'entreprise, comment nous les **traitons** et comment nous les **protégeons**.

## **Types de renseignements d'entreprise recueillis par Desjardins**

Vous trouverez ci-dessous l'ensemble des renseignements que nous pouvons recueillir auprès de nos membres et clients entreprises. Nous avons regroupé les renseignements d'entreprise en 10 catégories qui présentent chacune des exemples concrets\*.

Catégories	Exemples
1. Renseignements d'identification de l'entreprise	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nom et coordonnées de l'entreprise</li><li>• Prénom, nom et coordonnées d'affaires des personnes contact</li><li>• Numéro d'entreprise et numéro d'entreprise du Québec</li></ul>
2. Renseignements d'authentification des personnes désignées et autorisées	<ul style="list-style-type: none"><li>• Signature vocale</li><li>• Réponses à des questions d'authentification</li></ul>
3. Renseignements sur les communications avec l'entreprise	<ul style="list-style-type: none"><li>• Compte-rendu de rendez-vous</li><li>• Registre, historique, enregistrement et compte-rendu des communications</li><li>• Communications écrites par courriel ou clavardage (incluant les plaintes et insatisfactions, le cas échéant)</li></ul>
4. Renseignements sur l'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 l'appareil, système d'exploitation ou navigateur</li></ul>
5. Renseignements sur les produits et services Desjardins détenus par l'entreprise	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informations relatives aux soldes et dépôts</li><li>• Informations liées aux transactions et opérations</li><li>• Informations sur les produits détenus</li><li>• Identité des signataires aux comptes</li><li>• Numéros de police d'assurance et de réclamation</li><li>• Montant assuré</li><li>• Biens assurés</li></ul>
6. Renseignements sur la situation financière de l'entreprise	<ul style="list-style-type: none"><li>• États financiers</li><li>• Dossier et cote de crédit de l'entreprise</li></ul>
7. Renseignements sur les choix et préférences de communication	<ul style="list-style-type: none"><li>• Choix et préférences quant à la façon de communiquer avec l'entreprise</li></ul>

Catégories	Exemples
8. Autres renseignements pour permettre au Mouvement Desjardins de se conformer à ses obligations légales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Numéro d'identification fiscale</li> </ul>
9. Renseignements personnels des personnes liées à l'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nom, prénom et coordonnées</li> <li>Date de naissance</li> <li>Identifiants gouvernementaux</li> <li>Dossier de crédit</li> <li>Bilan personnel</li> </ul>
10. Renseignements personnels que l'entreprise détient sur des tiers dans le cadre de ses activités	<ul style="list-style-type: none"> <li>Renseignements sur les clients de l'entreprise</li> <li>Renseignements personnels sur les employés de l'entreprise</li> <li>Renseignements personnels sur les cautionniers de l'entreprise</li> </ul>

\* Ces exemples vous sont fournis à titre informatif et ne constituent pas une liste exhaustive des renseignements qui peuvent être collectés au sujet de l'entreprise.

## Collecte des renseignements d'entreprise

Les renseignements d'entreprise sont recueillis **directement auprès des représentants de l'entreprise**, lorsqu'ils communiquent avec nous pour obtenir de l'information ou encore pour souscrire à un nouveau produit ou service au nom de celle-ci.

Selon la situation, il se peut que nous devions recueillir des renseignements au sujet de l'entreprise **auprès d'autres personnes, organismes ou entités**, par exemple auprès des agences d'évaluation de crédit ou de sources publiques telles que des registres, documents officiels, sites internet, etc.

## Transparence dans nos pratiques

**Nous utilisons les renseignements que nous détenons au sujet de l'entreprise pour la servir au quotidien, pour respecter nos obligations légales, ainsi que pour lui offrir des produits et services qui tiennent compte de sa situation.** Pour être en mesure d'effectuer nos activités quotidiennes, nous devons notamment réaliser les activités suivantes :

Activités	Exemples
Identifier l'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> <li>Savoir à qui nous fournissons des produits et services en vérifiant qu'il s'agit bien de l'entreprise concernée</li> <li>Nous assurer que les renseignements d'entreprise sont exacts, complets et à jour avant de les utiliser</li> </ul>
Évaluer si l'entreprise est admissible aux produits et services demandés	<ul style="list-style-type: none"> <li>Évaluer la situation financière de l'entreprise</li> <li>Réévaluer les engagements financiers de l'entreprise envers nous</li> <li>Consulter et mettre à jour le dossier ou la cote de crédit de l'entreprise pour évaluer et gérer nos risques</li> </ul>
Offrir à l'entreprise des produits et services qui répondent à ses attentes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Accompagner l'entreprise, la conseiller et l'aider à prendre les meilleures décisions en fonction de sa situation et de ses objectifs</li> <li>Concevoir des modèles statistiques pour offrir des produits et services ainsi que des conseils qui répondent aux besoins de l'entreprise</li> <li>Traiter les réclamations d'assurance de l'entreprise</li> <li>Obtenir l'opinion à la suite d'une interaction de l'entreprise avec le Mouvement Desjardins ou en lien avec un produit ou un service</li> <li>Fournir de l'accompagnement et du soutien, répondre aux demandes d'information concernant l'entreprise et orienter les demandes vers le bon intervenant</li> <li>Traiter les plaintes et insatisfactions</li> </ul>

Activités	Exemples
Être en mesure de faire bénéficier l'entreprise des avantages et rabais disponibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>Faire profiter l'entreprise de rabais, de remises en argent, de bonifications de taux ou d'une tarification avantageuse, selon les produits et services qu'elle détient</li> <li>Déterminer l'admissibilité de l'entreprise, calculer et verser sa ristourne comme membre d'une caisse Desjardins, selon les produits et services qu'elle détient</li> </ul>
Être en mesure de faire à l'entreprise des offres et recommandations personnalisées	<ul style="list-style-type: none"> <li>Faire bénéficier l'entreprise d'une offre personnalisée de produits et de services adaptée à ses besoins en fonction de ses renseignements d'entreprise et de sa situation financière</li> <li>Faire profiter l'entreprise de nouveaux produits ou services de l'une ou l'autre de nos composantes</li> <li>Communiquer avec l'entreprise pour l'inviter à participer à des consultations qui correspondent à son contexte d'affaires et à sa situation financière</li> </ul>
Assurer une bonne gestion des risques	<ul style="list-style-type: none"> <li>Évaluer et suivre le rendement de nos produits et services, établir leur tarification, les bonifier et en créer de nouveaux</li> <li>Élaborer des systèmes, procédés et méthodes, pratiques et procédures de vérification interne, les mettre à jour et les améliorer</li> <li>Concevoir et bâtir des tableaux de bord, des indicateurs et autres types de rapports</li> <li>Repérer, identifier et évaluer les risques dans une perspective d'amélioration continue de nos produits et services</li> <li>Traiter des réclamations d'assurance, incluant pour recouvrer des créances</li> </ul>
Prévenir les cybermenaces, les fraudes et autres crimes financiers	<ul style="list-style-type: none"> <li>Déetecter rapidement et prévenir les cas de cybermenaces, de fraude et d'autres crimes financiers</li> <li>Concevoir des modèles statistiques pour en faciliter la détection et la prévention et ainsi prendre les mesures correctives requises, au besoin</li> </ul>
Pour répondre à nos obligations légales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Répondre aux demandes, mandats et ordonnances des tribunaux et d'autres organismes</li> <li>Se conformer avec les exigences fiscales</li> </ul>

## Mesures de sécurité mises en place pour les renseignements d'entreprise

### Le Mouvement Desjardins applique rigoureusement les mesures de sécurité nécessaires pour protéger les renseignements de ses membres et clients entreprises.

Nous nous assurons que seules les personnes autorisées peuvent accéder à ceux-ci, en mettant en place des systèmes de gestion des accès en fonction du besoin de savoir. Ces accès sont également protégés par des mots de passe ainsi que des mesures de surveillance et de contrôle afin de détecter les activités suspectes.

Le Mouvement s'est également doté d'un code de déontologie qui prévoit des règles de confidentialité strictes et qui doit être attesté annuellement par l'ensemble des employé(e)s et consultant(e)s. Ceux-ci reçoivent également sur une base régulière de la formation et de la sensibilisation aux pratiques et procédures en matière de sécurité et de confidentialité.

Quant à la sécurité de nos installations physiques, elle est assurée à l'aide de systèmes de caméras de surveillance, de personnel de sécurité et de carte d'accès aux locaux.

### Accès aux renseignements de l'entreprise

L'accès aux renseignements de l'entreprise est limité aux employé(e)s et consultant(e)s du Mouvement Desjardins qui ont besoin d'y accéder dans le cadre de leurs fonctions.

### Partage des renseignements de l'entreprise

Il est possible que nous devions partager les renseignements de l'entreprise avec des tiers dans le cours normal des affaires, dans la mesure où ces partages sont pertinents pour les fins décrites ci-haut. À titre d'exemple, ils peuvent être partagés entre les entités du Mouvement Desjardins, communiqués à des tiers tels des fournisseurs de services, des partenaires, d'autres institutions financières, des agences d'évaluation de crédit, des bases de données publiques et privées en matière de fraude et d'indemnisation, des institutions prêteuses, des organismes, des autorités ou encore des tribunaux.

### Conservation des renseignements d'entreprise

Les renseignements d'entreprise se trouvent habituellement au Canada, mais il arrive que nous fassions appel à des fournisseurs ou à des partenaires à l'extérieur du pays. Lorsque cela se produit, nous nous assurons que ces

fournisseurs et partenaires s'engagent par contrat à se conformer et à respecter les exigences du Mouvement Desjardins en matière de sécurité et de confidentialité.

### Destruction des renseignements d'entreprise

Nous conservons les renseignements d'entreprise de façon sécuritaire et confidentielle selon les délais applicables pour respecter nos obligations légales. Ces délais varient en fonction de chaque situation. Ils tiennent compte notamment des délais de conservation minimaux prévus à certaines lois, ainsi que de l'épuisement des recours éventuels et des délais de prescription applicables. Les renseignements d'entreprise sont donc conservés après la fin de la relation d'affaires avec le Mouvement Desjardins. Une fois ce délai de conservation expiré, nous nous assurons de détruire les renseignements d'entreprise de façon sécuritaire et dans le respect des meilleures pratiques de l'industrie.

### Consentement de l'entreprise

**En donnant son consentement, le signataire autorisé au compte ou le représentant de l'entreprise autorise le Mouvement Desjardins à collecter, à utiliser et à partager des renseignements à son sujet et au sujet de l'entreprise, afin de servir celle-ci au quotidien et de respecter ses obligations légales.** Ce consentement a préséance sur tout autre consentement signé par le passé et demeurera en vigueur tant et aussi longtemps que l'entreprise aura une relation d'affaires avec une composante du Mouvement Desjardins.

En cas de refus à ce que nous recueillions certains renseignements, nous pourrions ne pas être en mesure de fournir le produit ou service demandé par l'entreprise ou de lui faire profiter de certains avantages et rabais associés à ce produit ou service.

### Renseignements personnels des personnes liées à l'entreprise

**Lorsque nous offrons des produits et services à l'entreprise, il arrive que nous devions collecter, utiliser et partager des renseignements personnels des personnes qui y sont liées, mais seulement dans la mesure où ces renseignements sont nécessaires.** Ces renseignements peuvent concerner les signataires de l'entreprise, les personnes physiques qui la détiennent ou la contrôlent directement ou indirectement ou encore ses fiduciaires, bénéficiaires et constituants.

À titre d'exemple, des renseignements personnels peuvent être demandés pour authentifier les personnes liées à l'entreprise, vérifier l'admissibilité des signataires de l'entreprise à agir à ce titre, évaluer si l'entreprise

est admissible aux produits et services demandés, répondre à nos obligations légales en matière de lutte aux crimes financiers, prévenir la fraude, les cybermenaces et autres crimes financiers, ainsi qu'à assurer une bonne gestion de nos risques. La collecte, l'utilisation et le partage de ces renseignements personnels sont en tout temps strictement limités à ce qui est nécessaire aux fins de répondre aux besoins mentionnés ci-haut.

### Renseignements personnels que l'entreprise détient sur des tiers dans le cadre de ses activités

**Dans le cadre de notre prestation de services, il est possible que nous devions collecter des renseignements personnels que l'entreprise détient sur des tiers.** À titre d'exemple, il peut s'agir de renseignements concernant les employés de l'entreprise lorsqu'elle souscrit à nos services de gestion de la paie ou encore de ceux de ses clients lorsqu'elle utilise nos plateformes de gestion des comptes clients. Il est également possible que nous collections des renseignements sur les cautions de l'entreprise lorsqu'elles garantissent l'un des engagements avec nous.

Soyez assurés que lorsque l'entreprise nous confie de tels renseignements, Desjardins applique les mêmes mesures de sécurité et de confidentialité que celles que nous appliquons pour protéger les renseignements personnels de tous nos membres et clients. Le respect de la confidentialité et de la vie privée étant au cœur de nos préoccupations, nous nous assurons de mettre en place les meilleures pratiques reconnues en plus de nous conformer aux lois applicables en matière de protection de la vie privée.

### Droits de l'entreprise à l'égard des renseignements que nous collectons

**Si nous détenons des renseignements au sujet de l'entreprise, toute personne autorisée peut en tout temps soumettre une demande afin d'y avoir accès en s'adressant à la caisse ou la composante avec laquelle l'entreprise fait affaire ou en communiquant avec nous par téléphone au 1 888 AFFAIRE.**

Pour toute demande concernant des renseignements personnels détenus par Desjardins, nous vous invitons à consulter notre [Politique de confidentialité du Mouvement Desjardins](#).