Déclaration de confidentialité de la Banque Laurentienne

Dernière mise à jour : 22 septembre 2023

1. Introduction

À la Banque Laurentienne¹, nous respectons votre vie privée et nous nous engageons à protéger les renseignements personnels que vous nous confiez. Pour nous, cela fait partie de notre travail.

Notre déclaration de confidentialité décrit comment nous protégeons votre vie privée et la confidentialité de vos renseignements personnels. Elle s'applique à l'ensemble de nos interactions avec vous ainsi qu'à la collecte, à l'utilisation et à la divulgation de vos renseignements personnels.

La présente déclaration explique comment la Banque Laurentienne recueille ces renseignements et veille à leur sécurité. Nous voulons que vous soyez au courant de la manière dont nous gérons ces renseignements pour vous servir, et que vous sachiez que vous pouvez choisir la manière dont ils sont utilisés et communiqués. La présente déclaration explique également comment vous pouvez communiquer avec nous si vous avez des questions sur les renseignements personnels que la Banque Laurentienne a recueillis à votre sujet ou si vous souhaitez y apporter des modifications. Nous vous recommandons fortement de prendre le temps de lire la présente déclaration de confidentialité et de la conserver pour consultation future.

Vos renseignements personnels sont les renseignements qui permettent de vous identifier directement ou indirectement, que ce soit seuls ou par association avec d'autres renseignements. Il peut notamment s'agir de votre nom, de votre adresse, de vos numéros d'identification délivrés par le gouvernement, de vos numéros de comptes bancaires, de votre historique de crédit ou de paiement, de votre revenu, de votre âge ou de votre sexe.

Aux fins de la présente déclaration, « Banque Laurentienne » renvoie à la Banque Laurentienne du Canada et à toutes ses sociétés affiliées qui offrent des produits et services de dépôt, de crédit, de placement, de prêt, de valeurs mobilières, de fiducie, d'assurance et autres au Canada.

2. Types de renseignements personnels recueillis et méthodes de collecte

Nous ne recueillons que les renseignements personnels dont nous avons besoin pour les objectifs qui vous sont expliqués dans la rubrique 3 ci-dessous. Nous pouvons vous demander des renseignements personnels lorsque vous entamez une relation avec nous ou au cours de notre relation. Nous pouvons également recueillir vos renseignements personnels lorsque vous interagissez avec nous en visitant nos succursales ou nos établissements, en utilisant notre site Web ou en nous appelant. Nous recueillons des renseignements personnels de trois façons : directement auprès de vous, par des moyens automatisés, et auprès de tiers ou d'autres sources.

Voici quelques exemples de renseignements personnels que nous pouvons recueillir :

- renseignements sur l'identité, comme votre nom, votre date de naissance, votre sexe, votre état matrimonial, votre statut de résidence et votre signature;
- coordonnées, comme votre numéro de téléphone, votre adresse courriel et votre adresse résidentielle;
- renseignements sur le compte, comme votre numéro d'identification personnel (NIP), votre numéro de compte, le solde de votre compte, vos mots de passe et vos préférences en matière de service;
- renseignements financiers, comme votre revenu, vos états financiers personnels, vos transactions, vos antécédents de crédit et d'autres renseignements liés à votre situation financière;
- renseignements sur la santé;
- renseignements biométriques, comme vos empreintes digitales, votre empreinte vocale et vos données de reconnaissance faciale, qui peuvent être utilisés à des fins de sécurité et d'authentification, mais seulement avec votre consentement préalable et conformément aux lois applicables. Cela comprend tous les modèles biométriques dérivés de ces données brutes qui peuvent être utilisés ultérieurement à des fins de comparaison ou d'appariement;
- renseignements sur l'emploi, comme le nom de votre employeur, vos antécédents professionnels, votre poste, votre revenu et d'autres renseignements connexes; et

- autres renseignements provenant de demandes de renseignements ou de formulaires de demande en ligne (p. ex., tout renseignement que vous incluez dans les courriels que vous nous envoyez).

Il est également possible que nous vous demandions votre numéro d'assurance sociale (NAS). Nous sommes tenus de vous demander votre NAS pour transmettre des renseignements à l'Agence du revenu du Canada. Si nous demandons votre NAS à d'autres fins, vous pouvez choisir de ne pas nous le fournir.

Directement auprès de vous

Nous recueillons la plupart de vos renseignements personnels directement auprès de vous, par exemple, lorsque vous ouvrez un compte, demandez un produit ou un service, effectuez une transaction, visitez notre site Web, répondez à nos courriels, participez à nos sondages ou promotions, communiquez avec notre service à la clientèle, acceptez de recevoir des bulletins d'information ou des communications de marketing ou communiquez autrement avec nous.

Par des moyens automatisés

Lorsque vous naviguez sur nos sites Web ou accédez à nos services en ligne, nous ou nos partenaires pouvons utiliser des technologies automatisées, comme des fichiers témoins, pour recueillir des renseignements sur vos interactions avec nos sites Web. Un fichier témoin est un petit bloc de données placé sur votre ordinateur par un navigateur Web (p. ex. Chrome, Safari ou Firefox) lors de la visite de certains sites Web. En général, ces technologies servent à recueillir les renseignements suivants :

- renseignements sur l'utilisation en ligne, comme les pages que vous avez visitées, le contenu que vous avez téléchargé et l'adresse des sites Web que vous avez visités immédiatement avant de visiter nos sites Web;
- renseignements sur l'appareil, comme le modèle de votre appareil, votre système d'exploitation, votre navigateur, votre adresse IP et votre emplacement géographique approximatif en fonction de votre adresse IP;
- identifiants et mots de passe utilisés pour accéder à nos services en ligne; et
- paramètres, en particulier pour personnaliser votre expérience en ligne avec nous.

Pour en savoir plus sur la manière dont nous utilisons ces technologies et la façon dont vous pouvez ajuster vos paramètres, veuillez consulter notre [politique relative aux fichiers témoins](#).

Lorsque vous communiquez avec nos représentants du service à la clientèle ou effectuez des transactions par téléphone, nous pouvons enregistrer nos conversations téléphoniques avec vous pour confirmer nos discussions et nos ententes avec vous et à des fins de contrôle de la qualité. Si vous préférez que vos appels ne soient pas enregistrés, vous pouvez effectuer vos transactions par un autre canal où le service est offert, comme nos succursales, au bureau où vous obtenez nos services, par l'intermédiaire des services bancaires en ligne et à un guichet automatique.

Vous pourriez aussi faire l'objet d'une vidéosurveillance à des fins de sécurité lorsque vous visitez nos succursales, nos bureaux et nos guichets automatiques. Ces mesures sont prises pour assurer la sécurité de nos clients, de nos employés et d'autres personnes, ainsi que pour détecter et prévenir la fraude et les activités non autorisées ou illégales.

Auprès de tiers ou d'autres sources

Nous pouvons également recueillir des renseignements à votre sujet auprès de sources publiques ou commerciales ou auprès de tiers lorsque vous y consentez ou lorsque les lois applicables le permettent. Par exemple, nous pouvons recueillir des renseignements auprès des tiers suivants ou d'autres sources :

- agence d'évaluation du crédit. À titre d'exemple, lorsque vous demandez des produits de crédit, nous obtenons des rapports de solvabilité auprès d'agences d'évaluation du crédit pour vérifier votre emploi et votre revenu et pour déterminer votre solvabilité;
- organismes gouvernementaux, comme les autorités fiscales, les organismes d'application de la loi ou d'autres organismes de réglementation;

- courtiers et sociétés de courtage, par exemple lorsque vous effectuez des opérations sur titres ou demandez des conseils financiers;
- partenaires de programme, comme les assureurs ou les partenaires de programme de fidélisation;
- partenaires publicitaires et d'analyse qui nous fournissent des renseignements sur vos préférences, vos centres d'intérêt et votre comportement de navigation pour nous aider à personnaliser nos services et nos stratégies de marketing et à mesurer l'efficacité de nos campagnes publicitaires;
- autres institutions financières, comme les banques, les coopératives de crédit ou les compagnies d'assurance;
- personnes ou entités autorisées à fournir des renseignements au nom d'une autre personne, comme les propriétaires autorisés, les partenaires, les constituants, les bénéficiaires, les fiduciaires, les actionnaires, les administrateurs, les signataires autorisés, les dirigeants, les agents, les administrateurs de compte, les représentants et les utilisateurs autorisés; et
- sources accessibles au public ou sur le marché.

3. Pourquoi nous recueillons et traitons vos renseignements personnels

Lorsque nous recueillons des renseignements personnels à votre sujet, nous expliquons pourquoi nous le faisons. La principale raison pour laquelle nous recueillons des renseignements personnels auprès de nos clients est pour les servir.

Plus précisément, nous pouvons recueillir et traiter vos renseignements personnels aux fins suivantes :

- établir, vérifier et protéger votre identité et assurer la saisie exacte de vos renseignements;
- fournir, gérer et améliorer les produits et services que vous détenez auprès de nous, notamment en facilitant l'accès, l'achat ou l'abonnement, et en veillant à ce que toutes les transactions connexes soient correctement prises en charge et mises en œuvre;
- vous donner accès à nos services en ligne et créer, établir et administrer vos comptes;
- évaluer votre admissibilité à certains produits et services, comme des cartes de crédit, des marges de crédit, des prêts hypothécaires ou d'autres produits de prêt;
- répondre à vos demandes de renseignements ou à vos commentaires et vous offrir un service à la clientèle efficace. Par exemple, nous conservons les enregistrements de votre correspondance avec nous pour améliorer les interactions futures;
- communiquer avec vous relativement aux produits et services que vous détenez auprès de nous, y compris à des fins de formation interne et d'assurance de la qualité;
- vous envoyer des bulletins d'information et d'autres communications de marketing, comme des renseignements sur les produits et services qui pourraient vous intéresser, au moyen de différents canaux, y compris la poste, le téléphone et les messages électroniques (p. ex., courriels, messages texte, messages dans les médias sociaux), sous réserve de votre droit de renoncer à ces communications de marketing à tout moment;
- diffuser des publicités et du contenu personnalisés sur nos sites Web et nos plateformes tierces en fonction de vos préférences et de votre comportement en ligne;
- mesurer l'efficacité de nos campagnes de marketing et optimiser nos stratégies de marketing;
- comprendre comment vous et d'autres interagissez avec nos sites Web et nos services afin d'améliorer leur performance, leur fonctionnalité et l'expérience utilisateur;
- comprendre votre situation financière, établir ou vérifier votre dossier de crédit et déterminer vos besoins, en particulier pour vous donner des conseils financiers et offrir des placements qui vous conviennent;

- nous aider à gérer les activités et les risques au sein de la Banque Laurentienne, y compris les activités de recouvrement de dettes, la conformité aux exigences légales et réglementaires ou les communications avec les organismes de réglementation;
- surveiller et enregistrer vos interactions avec nous par téléphone ou vidéoconférence, par des moyens automatisés, que ce soit par l'interaction avec nos sites Web, par l'utilisation de la surveillance, y compris l'enregistrement vidéo, ou à l'intérieur et autour de nos succursales, des guichets automatiques bancaires et d'autres emplacements;
- vous protéger et protéger la Banque Laurentienne et ses clients contre les erreurs, les omissions, la fraude et les activités criminelles (p. ex., prévention, détection et enquêtes liées à la fraude, au blanchiment d'argent, aux cybermenaces et à d'autres risques, menaces ou activités non autorisées ou illégales);
- effectuer des analyses à des fins d'étude, de recherche, de statistique ou à d'autres fins commerciales légitimes; et
- produire des rapports sur les produits qui génèrent des revenus de placement.

4. Comment nous gérons votre consentement et vos choix en matière de protection des renseignements personnels

Comment nous gérons votre consentement

Nous recueillons des renseignements personnels à votre sujet seulement lorsque vous nous les fournissez volontairement, lorsque vous nous autorisez à les recueillir auprès d'un tiers ou lorsque la loi le permet ou l'exige. En règle générale, nous demanderons votre consentement pour l'utilisation ou la divulgation de vos renseignements personnels au moment de la collecte. Votre consentement peut être explicite ou implicite, selon la nature délicate des renseignements personnels et d'autres circonstances.

Votre consentement exprès est obtenu verbalement, en ligne ou par écrit. Selon votre utilisation d'un produit ou d'un service ou lorsque vous communiquez avec nous pour obtenir nos produits ou services, nous pouvons nous fier à votre consentement implicite pour traiter vos renseignements personnels à certaines fins. Par exemple, votre consentement peut être déduit lorsque vous nous fournissez volontairement vos renseignements à une fin évidente ou à une fin précisée au moment de la collecte, conformément aux lois applicables.

Si vous avez des questions sur la façon dont nous gérons votre consentement, y compris la portée du consentement demandé, veuillez vous reporter à la rubrique « Nous contacter » ci-dessous.

Vos choix en matière de protection des renseignements personnels

Sous réserve de restrictions légales ou contractuelles, vous pouvez refuser de donner votre consentement ou le retirer à tout moment moyennant un préavis raisonnable. Le fait de refuser ou de retirer votre consentement pourrait, dans certains cas, vous empêcher d'accéder à certains produits, services ou renseignements importants. Pour en savoir plus sur la façon de retirer votre consentement, veuillez vous reporter à la rubrique « Nous contacter » ci-dessous; notre personnel se fera un plaisir de vous expliquer les options qui s'offrent à vous et les conséquences éventuelles du retrait de votre consentement.

- **Communications de marketing** : Vous pouvez choisir de ne pas recevoir de communications de marketing par l'intermédiaire de différents canaux (p. ex., poste, téléphone, courriels, messages texte et messages dans les médias sociaux). Vous pouvez renoncer à ces communications en tout temps en nous donnant un préavis raisonnable sur toute plateforme offerte dans vos services en ligne qui vous offre la possibilité de retirer votre consentement ou en communiquant directement avec nous. Veuillez vous reporter à la rubrique « Nous contacter » ci-dessous. Vous pouvez également utiliser l'option de désabonnement incluse dans nos courriels ou d'autres communications de marketing numérique, comme les messages texte et les messages dans les médias sociaux, selon le cas. Veuillez noter que même si vous choisissez de vous désabonner des communications de marketing et de promotion, vous pourriez tout de même recevoir des communications liées aux comptes et aux transactions.

- **Fichiers témoins et publicité ciblée par centres d'intérêt** : Nous utilisons des fichiers témoins et des technologies semblables pour personnaliser et améliorer votre expérience sur nos sites Web, pour aider à prévenir la fraude et à améliorer la sécurité de nos sites Web, et pour diffuser de la publicité ciblée par centres d'intérêt. Pour gérer vos préférences en matière de fichiers témoins, vous pouvez bloquer, supprimer ou désactiver les fichiers témoins ou les technologies semblables à l'aide des paramètres de votre navigateur. Veuillez noter que certaines fonctions du site peuvent nécessiter l'utilisation de ces technologies. Par conséquent, si vous choisissez de bloquer ou de désactiver les fichiers témoins, cela peut avoir une incidence sur votre expérience de navigation ou limiter votre accès à certaines fonctions. Vous pouvez également gérer vos préférences en matière de publicité ciblée par centres d'intérêt en utilisant l'outil AdChoices de l'Alliance de la publicité numérique du Canada (<https://youradchoices.ca/fr/en-savoir-plus/>), qui vous permet de renoncer à la publicité ciblée des annonceurs et des réseaux publicitaires qui participent au programme AdChoices. Pour en savoir plus sur ces pratiques et sur la façon de gérer vos préférences, veuillez consulter notre [politique relative aux fichiers témoins](#).
- **Enregistrements d'appels** : Lorsque vous communiquez avec nos représentants du service à la clientèle ou effectuez des transactions par téléphone, nous pouvons enregistrer vos appels pour confirmer nos discussions et nos ententes avec vous et à des fins de contrôle de la qualité. Si vous préférez que vos appels ne soient pas enregistrés, vous pouvez effectuer vos transactions par un autre canal où le service est offert, comme nos succursales, au bureau où vous obtenez nos services, par l'intermédiaire des services bancaires en ligne et à un guichet automatique bancaire.

5. Communication de vos renseignements personnels à des tiers

Dans certains cas, nous pouvons communiquer vos renseignements personnels à des tiers seulement avec votre consentement ou si la loi l'autorise ou l'exige :

- **Au sein de la Banque Laurentienne** : Nous pouvons communiquer vos renseignements personnels au sein de la Banque Laurentienne pour gérer nos activités et nos besoins et risques commerciaux, ainsi que pour nous conformer aux exigences légales et réglementaires. Nous pouvons également communiquer vos renseignements personnels avec des sociétés affiliées de la Banque Laurentienne à des fins de marketing et pour déterminer si des produits ou des services offerts par différentes sociétés affiliées de la Banque Laurentienne vous conviennent. Nous pouvons examiner les produits que vous détenez actuellement et la façon dont vous les utilisez et évaluer vos besoins financiers afin de vous offrir d'autres produits et services de la Banque Laurentienne qui, selon nous, vous intéresseront. Votre consentement à cette utilisation est facultatif et vous pouvez le retirer en tout temps. Pour retirer votre consentement, veuillez vous reporter à la rubrique « Nous contacter » ci-dessous.
- **Fournisseurs de services** : Nous pouvons communiquer vos renseignements personnels à nos fournisseurs de services pour nous aider à vous fournir des services tels que des services transactionnels, d'assurance (et de réassurance), de technologie, de préparation de documents et de matériel, d'envoi postal ou électronique, de messagerie, de gestion de trésorerie, de gestion de client et de service, de stockage de documents, de tenue de dossiers et de transport de valeurs. Cette divulgation se limite à ce qui est nécessaire pour fournir ces services et les renseignements personnels ne peuvent pas être utilisés à d'autres fins. Par exemple, les imprimeurs de chèques et les fabricants de cartes bancaires ont besoin de certains renseignements personnels sur les clients pour fournir leurs services.
- **Partenaires publicitaires et d'analyse** : Nous pouvons communiquer vos renseignements personnels à des partenaires publicitaires et d'analyse qui nous aident à comprendre comment vous interagissez avec nos sites Web pour personnaliser et améliorer votre expérience de navigation, faire de la publicité ciblée en fonction de vos intérêts et de votre comportement de navigation et évaluer l'efficacité de nos campagnes de marketing. Il peut notamment s'agir de renseignements sur vos activités en ligne et votre comportement de navigation, comme les pages que vous avez consultées sur nos sites Web, les liens que vous avez sélectionnés et le temps que vous avez passé sur certaines pages.
- **Produits de crédit** : Nous pouvons communiquer vos antécédents de crédit, des renseignements permettant de vous identifier et vos antécédents de remboursement aux agences d'évaluation du crédit et à d'autres prêteurs de façon continue pour appuyer le processus de crédit. Cette pratique assure le bon fonctionnement du système financier et nous permet de détecter et de prévenir la fraude et de continuer à vous offrir des services.

- **Demandes légitimes et organismes de réglementation et d'autoréglementation** : Nous pouvons communiquer vos renseignements personnels si une loi, un règlement, un mandat de perquisition, une citation à comparaître, une ordonnance d'un tribunal ou une demande valide l'exige ou nous autorise à le faire. Ces demandes peuvent provenir d'organismes de réglementation et d'autoréglementation chargés de surveiller les activités de la Banque Laurentienne, comme le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada, le Bureau du surintendant des institutions financières du Canada, l'Organisme canadien de réglementation des investissements et l'[Autorité des marchés financiers](#).
- **Enquêtes et fraude** : Nous pouvons communiquer vos renseignements personnels en cas de violation d'un accord ou de contravention à la loi afin d'aider à prévenir la fraude, le blanchiment d'argent et d'autres activités criminelles.
- **Recouvrement de dettes** : Nous pouvons également communiquer vos renseignements personnels afin de recouvrer une dette auprès de vous.
- **Transferts d'entreprise** : Nous pouvons faire l'acquisition d'entreprises ou vendre des parties de la Banque Laurentienne de temps à autre. Les renseignements personnels concernant les comptes ou les services achetés ou vendus, y compris les renseignements personnels des clients, font généralement partie des actifs à transférer et à communiquer à toutes les parties à une transaction.

6. Protection de vos renseignements personnels

Nous protégeons vos renseignements personnels au moyen de mesures physiques, procédurales, technologiques et de sécurité appropriées qui tiennent compte du volume, du caractère sensible, de l'utilisation prévue et du format des renseignements. À cette fin, la Banque Laurentienne a mis en œuvre un ensemble complet de politiques et de pratiques visant à protéger la confidentialité et la sécurité de vos renseignements personnels. Voici quelques façons dont nous protégeons vos renseignements :

- **Formation des employés** : Nous formons nos employés pour qu'ils adhèrent à des politiques et à des procédures précises visant à protéger vos renseignements personnels. Cette démarche est non seulement précisée dans notre code de déontologie, nos procédures et nos contrats de travail, mais aussi régulièrement confirmée par écrit par nos employés.
- **Contrôles d'accès** : Nous autorisons nos employés, nos agents et nos consultants à obtenir des renseignements à votre sujet seulement lorsqu'ils en ont besoin pour faire leur travail.
- **Impartition des données** : Nous exigeons que les fournisseurs de services mettent en place des mesures de protection appropriées pour protéger vos renseignements personnels. En outre, ils acceptent d'utiliser ces renseignements uniquement pour fournir les services que nous leur demandons. Nous avons conclu des ententes avec ces fournisseurs de services qui les obligent à se conformer aux lois applicables sur la protection des renseignements personnels.
- **Contrôles techniques** : Nous utilisons certains contrôles techniques pour protéger vos renseignements lorsque vous interagissez avec nous en ligne. Par exemple, pour protéger la confidentialité de vos renseignements personnels que nous traitons en ligne, nous utilisons des techniques de chiffrement, qui sont parmi les méthodes de codage les plus sécuritaires sur le marché. Ces méthodes codent les échanges de données afin d'empêcher l'accès non autorisé aux renseignements personnels saisis au cours d'une session ou aux renseignements transmis lors de nos échanges. Les méthodes de chiffrement utilisées par les banques sont des processus reconnus de codification des données qui garantissent la sécurité des renseignements transmis. Pour accéder à nos services en ligne, vous devez utiliser un navigateur Internet doté d'un système de chiffrement compatible.
- **Tests et vérifications réguliers** : Nous testons et vérifions régulièrement nos mesures de protection et de sécurité pour nous assurer qu'elles sont bien administrées et qu'elles demeurent efficaces et adaptées au caractère sensible des renseignements personnels.
- **Politique de conservation** : Nous avons mis en place des politiques pour limiter la conservation des renseignements personnels à ce qui est nécessaire pour les fins pour lesquelles ils sont recueillis ou utilisés, et pour éliminer de façon sécuritaire les renseignements lorsqu'ils ne sont plus nécessaires ou requis par la loi.
- **Chef de la protection de la vie privée** : Nous avons nommé un chef de la protection de la vie privée qui est chargé de surveiller notre conformité aux lois applicables en matière de protection des renseignements

personnels. Pour connaître les coordonnées du chef de la protection de la vie privée, veuillez consulter la rubrique « Nous contacter » ci-dessous.

Veuillez noter que votre rôle dans la protection de vos renseignements personnels est tout aussi essentiel. Voici quelques rappels importants :

- Les communications par courriel ne sont généralement pas chiffrées. Nous vous recommandons de faire preuve de prudence lorsque vous nous envoyez des courriels et d'éviter d'y inclure des renseignements confidentiels tels que des numéros de compte.
- Faites attention aux fraudeurs qui envoient de faux courriels en se faisant passer pour des banques canadiennes et qui vous demandent de vérifier des renseignements personnels et bancaires. Ces courriels demandent souvent au destinataire de suivre un lien menant à une fenêtre contextuelle ou à une fausse page d'ouverture de session et d'entrer son identifiant et son mot de passe des services bancaires. Nous ne vous enverrons jamais de courriels vous demandant des renseignements confidentiels comme vos mots de passe, votre numéro d'assurance sociale ou votre numéro de compte. Veuillez ne pas répondre aux courriels vous demandant des renseignements de ce type.

7. Conservation

Nous conservons vos renseignements personnels aussi longtemps que nécessaire pour remplir les fins pour lesquelles ils ont été recueillis ou traités, pour gérer efficacement nos activités et notre relation avec les personnes, pour établir ou exercer nos droits légaux ou pour opposer une défense à une action en justice, et pour nous conformer aux lois applicables. La durée de conservation de vos renseignements personnels varie selon le produit ou le service, la nature des renseignements personnels et le contexte de leur utilisation. La période de conservation peut parfois s'étendre au-delà de la fin de votre relation avec nous, mais seulement pendant la période nécessaire pour que nous ayons suffisamment de renseignements personnels pour gérer tout problème susceptible de survenir ultérieurement ou pour nous conformer à toute loi, à tout règlement ou à toute ligne directrice émise par un organisme gouvernemental ou d'autoréglementation.

8. Transferts transfrontaliers de renseignements personnels

La Banque Laurentienne est établie au Canada et peut accéder à vos renseignements personnels, les traiter ou les stocker dans des régions autres que votre lieu de résidence. Certains de nos fournisseurs de services peuvent accéder à vos renseignements personnels, les traiter ou les stocker dans des pays ou des régions autres que votre lieu de résidence, y compris les États-Unis. Par conséquent, vos renseignements peuvent être assujettis aux lois de ces pays ou régions, y compris des lois pouvant permettre aux entités gouvernementales, aux tribunaux et aux autorités chargées de l'application de la loi d'y accéder.

9. Accès à vos renseignements personnels et mise à jour

Vous avez le droit d'accéder à vos renseignements personnels détenus par la Banque Laurentienne et de les mettre à jour. Nous avons mis en place des procédures pour vous aider à exercer ces droits.

Accès aux renseignements personnels

Si vous êtes un client de la Banque Laurentienne, la plupart de vos renseignements personnels se trouvent dans vos relevés de transactions. Vous pouvez y accéder à partir de vos relevés de comptes, dans la succursale ou le bureau où le compte est tenu ou par l'intermédiaire des services bancaires en ligne ou par téléphone, ou encore à partir de guichets automatiques.

Si vous avez besoin d'autres renseignements personnels, veuillez nous envoyer une demande écrite comme il est indiqué dans la rubrique « Nous contacter » ci-dessous. Nous pouvons demander des frais raisonnables en fonction des renseignements demandés, et nous vous informerons de ces frais avant de vous fournir les renseignements.

Veuillez noter que conformément aux lois applicables, nous pouvons refuser de fournir des renseignements provenant de nos dossiers et nous vous informerons par écrit de notre refus le cas échéant. Par exemple, nous ne pouvons pas vous fournir des renseignements personnels provenant de nos dossiers qui contiennent des références à d'autres personnes, qui contiennent de l'information appartenant à la Banque Laurentienne, qui contiennent de l'information qui relève d'une enquête sur une violation d'un accord ou de la loi, ou encore qui contiennent de

l'information qui constitue un privilège juridique ou qui ne peut être divulguée pour d'autres raisons juridiques. Si vous n'êtes pas satisfait de notre décision, nous vous invitons à formuler une plainte conformément à la procédure applicable de la rubrique « Aborder vos préoccupations » ci-dessous.

Mise à jour de vos renseignements personnels

Nous déployons tous les efforts raisonnables pour que vos renseignements personnels demeurent exacts, complets et à jour, et nous avons mis en œuvre des politiques et des procédures pour maintenir l'exactitude de vos renseignements personnels. Toutefois, nous comptons aussi sur vous pour nous tenir au courant de toute modification de vos renseignements personnels, votre numéro de téléphone ou votre adresse. Le fait de disposer de renseignements personnels exacts nous permet de nous conformer à la loi et de vous offrir le meilleur service possible.

Si, à tout moment, vous constatez des inexactitudes dans vos renseignements personnels, veuillez nous envoyer une demande écrite comme il est indiqué dans la rubrique « Nous contacter » ci-dessous, et nous apporterons rapidement les corrections nécessaires. Veuillez noter que si vous ne nous informez pas des changements à vos renseignements personnels, nous pourrions ne plus être en mesure de communiquer avec vous ou être forcés d'interrompre la prestation de vos services.

10. Modifications à la déclaration de confidentialité

Nous pouvons mettre à jour la présente déclaration de temps à autre. Nous vous informerons de tout changement important en affichant un avis sur notre site Web ou par d'autres moyens appropriés, conformément aux lois applicables sur la protection des renseignements personnels. La déclaration de confidentialité mise à jour entrera en vigueur à compter de la date de publication. Nous vous encourageons à examiner régulièrement notre déclaration de confidentialité pour vous tenir au courant de nos pratiques en matière de protection des renseignements personnels et des choix qui s'offrent à vous. La date de la dernière mise à jour est indiquée en haut de la présente déclaration.

11. Nous contacter

Pour toute question ou préoccupation concernant vos renseignements personnels, y compris le retrait de votre consentement ou l'accès à vos renseignements personnels ou leur mise à jour, veuillez communiquer avec les entités suivantes :

Entité	Coordonnées
Banque Laurentienne du Canada inc. 1360, boul. René-Lévesque O. Bureau 600 Montréal (Québec) H3G 0E5	514 522-1846 1 800 522-1846 requete_client@banquelaurentienne.ca
BLC Trust /Trust La Laurentienne du Canada inc. 1360, boul. René-Lévesque O. Bureau 600 Montréal (Québec) H3G 0E5	514 522-1846 1 800 522-1846 requete_client@banquelaurentienne.ca
BLC Services financiers inc. 1360, boul. René-Lévesque O. Bureau 630 Montréal (Québec) H3G 0E9	514 252-1846 1 800 252-1846 blcsf@banquelaurentienne.ca
B2B Banque B2B Banque Services financiers inc. B2B Banque Services aux intermédiaires inc. B2B Banque Services de valeurs mobilières inc. B2B Trustco 199, rue Bay, bureau 600, CP 279 SUCC Commerce Court, Toronto (Ontario) M5L 0A2	1 800 263-8349 1 800 387-2087 questions@b2bbanque.com Contactez-nous B2B Banque Contactez-nous (B2B Services de courtiers)
Valeurs mobilières Banque Laurentienne inc. Assurances Banque Laurentienne inc. 1360, boul. René-Lévesque O. Bureau 620 Montréal (Québec) H3G 0E7	514 350-2868 ou 1 888 350-8577 Contactez-nous Valeurs mobilières Banque Laurentienne (VMBL) Confidentialite@vmbi.ca

Entité	Coordonnées
	Assurances Banque Laurentienne : veuillez contacter votre conseiller en sécurité financière
LBC Capital inc. 5035 South Service Road Burlington (Ontario) L7R 4C8	1 888 563-4321 requetes.clients @lbccapital.ca confidentialite.canadienne@lbccapital.ca

Si vous n'êtes pas satisfait du traitement de votre demande ou si vous avez d'autres préoccupations concernant la confidentialité, veuillez communiquer avec notre chef de la protection de la vie privée.

Chef de la protection de la vie privée
 Banque Laurentienne
 1360, boulevard René-Lévesque Ouest, bureau 600
 Montréal (Québec) H3G 0E5
 Courriel : confidentialite@banquelaurentienne.ca

¹ Désigne la Banque Laurentienne du Canada, Valeurs mobilières Banque Laurentienne inc., BLC Trust, Trust La Laurentienne du Canada inc., BLC Services financiers inc., Assurances Banque Laurentienne inc., B2B Banque, B2B Banque Services financiers inc., B2B Banque Services de valeurs mobilières inc., B2B Banque Services aux intermédiaires inc. B2B Trustco et LBC Capital inc.