



# Politique canadienne en matière de protection des renseignements personnels de la Banque CIBC

Révisé en septembre 2023

## Protection des renseignements personnels

Nous vous remercions d'avoir choisi la Banque CIBC pour vos services financiers. Nous sommes reconnaissants de la confiance que vous nous accordez. À la Banque CIBC, nous nous engageons à vous offrir le meilleur service possible, tout en protégeant vos renseignements personnels, peu importe quand et comment vous faites affaire avec nous. Afin de respecter notre engagement envers vous, la Banque CIBC a nommé notre chef de la protection des renseignements personnels pour superviser nos pratiques en matière de protection des renseignements personnels et nos efforts visant à respecter toutes les lois sur la protection des renseignements personnels qui s'appliquent, ainsi qu'à gérer et à réduire les risques liés à la protection des renseignements personnels. Vous pouvez communiquer avec notre chef de la protection des renseignements personnels en communiquant avec le Service à la clientèle CIBC à l'adresse indiquée à la section 12, « [Communiquer avec le Service à la clientèle CIBC](#) » ci-dessous.

Notre Politique en matière de protection des renseignements personnels vous explique ce que nous ferons pour vous tout en travaillant avec vous pour vous aider à passer de vos idées à la réalité. Nous vous invitons à lire la présente politique afin de comprendre la façon dont nous recueillons, utilisons, communiquons et protégeons vos renseignements personnels, et de savoir comment vous pouvez gérer vos renseignements de la manière qui vous convient.

### 1. Termes importants

Pour vous aider à comprendre notre Politique en matière de protection des renseignements personnels, voici les termes importants que vous devriez connaître :

- « **Renseignements personnels** » ou « **renseignements** » désigne les renseignements sur une personne identifiable, comme les coordonnées, les numéros de compte, les renseignements démographiques comme l'âge et l'état civil, les renseignements financiers, les renseignements biométriques, les photographies et les signatures. Il peut aussi s'agir des renseignements recueillis lors de vos activités sur les canaux numériques de la Banque CIBC, comme le modèle de l'appareil, le type de navigateur et l'adresse IP.
- « **Nous** », « **notre** », « **nos** » et **Banque CIBCs** s'entend de la Banque Canadienne Impériale de Commerce et notre groupe de sociétés canadiennes qui offrent des cartes de crédit, des comptes de dépôt, de l'assurance, des conseils au sujet des placements, des prêts, des prêts hypothécaires, des fonds communs de placement, de la gestion de portefeuille, de la négociation de titres, des services fiduciaires, et d'autres produits et services financiers, y compris Simplii Financial.
- « **Canaux numériques de la Banque CIBC** » désigne nos sites Web, applications mobiles, comptes de médias sociaux, assistants virtuels et autres canaux numériques.
- « **Sociétés étrangères affiliées de la Banque CIBC** » désigne les secteurs d'activité, les sociétés affiliées, les filiales et les centres bancaires de la Banque CIBC situés à l'extérieur du Canada, comme CIBC Bank USA.
- « **Partenaires de programme** » désigne des entreprises que nous avons soigneusement choisies, et qui fournissent des avantages, des produits ou des services dans le cadre d'un programme de partenaires de la Banque CIBC, ou qui participent à un tel programme.

- **Programme de partenaires de la Banque CIBC** désigne un programme en vertu duquel les clients de la Banque CIBC ont le droit de recevoir des avantages, des produits ou des services précis qui sont fournis par nos partenaires de programme ou en collaboration avec ces derniers, comme des programmes de primes d'affinité ou de fidélisation, d'assurance voyage ou d'assurance crédit, des programmes d'achat ou de protection de crédit et des offres ou bons de détaillants.

## 2. À propos de la politique sur la protection des renseignements personnels

La présente politique, les dispositions relatives à la protection des renseignements personnels dans vos ententes avec nous et nos avis sur la protection des renseignements personnels décrivent de façon générale les pratiques de la Banque CIBC en matière de protection des renseignements personnels. Cette politique s'applique à la collecte, l'utilisation et la communication de tout renseignement personnel recueilli par la Banque CIBC, ainsi qu'à la façon dont la Banque CIBC recueille le renseignement en question, dans l'exercice de ses activités au Canada. La présente politique explique comment nous traitons et protégeons les renseignements personnels, y compris les renseignements recueillis par l'intermédiaire des canaux numériques CIBC. Elle vous donne également des renseignements sur vos droits et vos choix en matière de protection des renseignements personnels. La présente politique ne s'applique pas aux renseignements qui ne sont pas des renseignements personnels. Par exemple, les renseignements sur une entreprise ne sont généralement pas considérés comme des renseignements personnels.

La présente politique s'applique tant que la Banque CIBC conserve vos renseignements, y compris après la fin de notre relation d'affaires. En nous les confiant, vous consentez à la collecte, à l'utilisation et à la communication de vos renseignements, comme il est décrit dans la Politique de la Banque CIBC sur la protection des renseignements personnels.

Nous pouvons mettre à jour la présente Politique et nos autres documents connexes. Toute modification apportée à la présente Politique entre en vigueur lorsque nous publions la Politique mise à jour sur nos sites Web et dans tous les autres canaux où elle figure. Dans certains cas, nous vous informerons aussi des changements que nous apportons à la Politique conformément aux lois applicables, par exemple, en publiant un avis des changements sur nos sites Web ou en utilisant d'autres moyens appropriés pour vous joindre. Si vous continuez d'utiliser nos produits et services après la publication de la version modifiée de la Politique, vous acceptez les modifications apportées. La date dans le haut de la présente Politique indique la date de la dernière mise à jour.

## 3. Quels renseignements recueillons-nous?

Les types de renseignements personnels que nous recueillons dépendent de divers facteurs, comme le type de produits ou de services que vous demandez ou utilisez et les obligations juridiques et réglementaires applicables, ainsi que le canal au moyen duquel vous communiquez avec nous.

Voici les types de renseignements recueillis :

- Vos **coordonnées** que nous utilisons pour communiquer avec vous, comme votre adresse, votre numéro de téléphone, votre adresse de courriel ou une autre adresse électronique, votre nom d'utilisateur et votre numéro de télécopieur.
- Vos **renseignements sur le crédit et autres renseignements financiers** provenant des agences d'évaluation du crédit que nous utilisons, comme il est décrit à la section 6, « ».
- Vos **renseignements sur l'identité** que nous utilisons pour établir et vérifier votre identité, y compris les pièces d'identité délivrées par le gouvernement, les factures de services publics, le nom, la date de naissance et la profession.
- Vos **renseignements biométriques** qui permettent à la technologie de vérifier votre identité. Ces renseignements comprennent vos caractéristiques physiques et comportementales uniques, comme vos traits faciaux et vos caractéristiques vocales. Par exemple, nous pouvons recueillir un profil numérique de votre voix, appelé « empreinte vocale », qui nous permet de vérifier votre identité lorsque vous nous appelez.

- Vos **numéros d'identification** aux fins de l'impôt, comme un numéro d'assurance sociale, ou NAS, que nous recueillons pour respecter nos obligations juridiques ou réglementaires. Par exemple, la Loi de l'impôt sur le revenu (Canada) nous oblige à recueillir votre NAS lorsque vous ouvrez un produit qui génère un revenu. Nous pouvons aussi demander votre NAS pour nous aider à vérifier votre identité et à nous assurer d'obtenir des renseignements exacts des agences d'évaluation du crédit, mais il est facultatif de nous donner votre NAS à cette fin (voir aussi la section 0. Quels sont vos droits en matière de protection des renseignements personnels).
- Vos **renseignements financiers** que nous utilisons pour déterminer si vous êtes admissible à des produits ou à des services et si les produits et services vous conviennent. Cela comprend des renseignements comme l'emploi et les antécédents financiers, le revenu, la valeur nette, les rapports de crédit, les connaissances et les objectifs de placement, ainsi que des renseignements détaillés sur la garantie accordée pour les prêts.
- Les **renseignements sur les opérations** qui nous indiquent comment vous utilisez les produits ou les services, comme vos achats et vos antécédents de paiement.
- Les **renseignements sur votre santé et votre mode de vie** que nous utilisons pour évaluer votre admissibilité à l'assurance vie ou l'assurance maladie. Nous utilisons également ces renseignements pour calculer les taux de prime appropriés, administrer l'assurance et prendre des décisions concernant les demandes de règlement. Les renseignements sur la santé et le mode de vie peuvent comprendre les antécédents de santé familiale, les activités personnelles, les comportements et les choix de mode de vie (comme le tabagisme), les plans de voyage, les sports dangereux et les loisirs. Comme ces renseignements sont de nature délicate, nous n'utilisons et ne communiquons jamais vos renseignements sur votre santé et votre mode de vie à des fins de marketing ou d'évaluation de prêt.
- Les **renseignements sur d'autres personnes**, comme les bénéficiaires ou les conjoints, conjoints de fait ou personnes à charge assurés couverts par un produit d'assurance ou désignés dans un régime enregistré. Il peut aussi s'agir de renseignements sur un usager autorisé de votre compte ou des coordonnées pour une personne susceptible, selon vous, de s'intéresser à un produit ou à un service de la Banque CIBC. Si vous nous fournissez des renseignements sur une autre personne, nous présumons que vous avez le droit de nous fournir ces renseignements et que vous avez obtenu son consentement à ce que la Banque CIBC recueille, utilise et communique les renseignements sur cette personne aux fins énoncées dans la présente politique.
- **Renseignements recueillis lorsque vous utilisez les canaux numériques CIBC**, notamment :
  - Des **renseignements sur le profil**, comme vos identifiants numériques, vos mots de passe et vos préférences de service, comme votre choix de langue.
  - Des **renseignements sur le navigateur**, comme le type de navigateur que vous utilisez, par exemple, Microsoft Edge, Chrome, Safari et Firefox. Nous pouvons aussi recueillir l'adresse du site où vous avez cliqué sur une publicité CIBC.
  - Des **renseignements sur l'appareil**, comme l'identifiant de l'appareil, le modèle, le système d'exploitation, l'état de la notification, les paramètres de protection des renseignements personnels et d'autres configurations ou paramètres de l'appareil. Nous pouvons aussi recueillir l'adresse IP de votre appareil, qui est un numéro automatiquement attribué à votre ordinateur ou à votre appareil lorsque vous naviguez sur Internet. Selon l'adresse IP, nous pouvons déterminer l'emplacement général de l'appareil. Certains services peuvent aussi donner accès à des renseignements sur votre appareil. Par exemple, vous pouvez permettre à la Banque CIBC d'accéder à votre liste de contacts afin qu'il soit plus facile d'utiliser les services bancaires de Virement Interac<sup>MD</sup> ou votre appareil photo pour effectuer un dépôt de chèque à distance sur votre appareil mobile. Certains services peuvent permettre à votre appareil et à vos dispositifs portables de communiquer avec une application CIBC, comme une montre Apple Watch<sup>MD</sup>.
  - Des **renseignements sur l'emplacement**, comme des renseignements généraux sur l'emplacement provenant de votre adresse IP et des renseignements sur la géolocalisation

provenant de votre navigateur ou de votre appareil mobile, si vous avez autorisé ces appareils à partager ces données.

- **D'autres renseignements recueillis au moyen d'outils technologiques Web**, comme des témoins et des balises Web. Par exemple, nous pouvons utiliser ces outils pour recueillir des renseignements qui nous montrent comment vous utilisez les canaux numériques CIBC. Ces renseignements nous indiquent aussi combien de personnes cliquent sur les publicités de la Banque CIBC sur nos sites Web et nos applications mobiles, ainsi que sur les sites Web de tiers.
- **D'autres renseignements que vous nous fournissez par divers moyens**, comme lorsque vous remplissez des formulaires ou des sondages, ou lorsque vous communiquez avec nous par téléphone, par courriel ou par l'intermédiaire des canaux numériques CIBC. Ces renseignements peuvent comprendre des commentaires sur nos services, des questions sur le soutien technique et d'autres renseignements qui nous aident à répondre à vos questions, à vos préoccupations ou à vos demandes.
- **Des renseignements sur vos préférences et vos intérêts**, comme la langue et les préférences en matière de communication, les données démographiques et les champs d'intérêt, qui nous aident à en savoir plus sur vous, notamment sur la façon dont vous aimez faire affaire avec nous, et sur les types de produits, de services ou d'offres qui pourraient vous intéresser.

#### 4. Comment recueillons-nous les renseignements?

Nous pouvons recueillir des renseignements directement auprès de vous, de tiers ou au moyen de la technologie, notamment lorsque vous utilisez les canaux numériques CIBC et les Services bancaires téléphoniques.

##### Directement auprès de vous

Nous pouvons recueillir des renseignements personnels directement auprès de vous, notamment lorsque :

- Vous communiquez avec nous
- Faites une demande de produit ou de service auprès de nous
- Utilisez nos produits et services
- Vous vous abonnez à nos communications, comme les bulletins
- Remplissez les formulaires CIBC dans les canaux numériques CIBC ou dans les centres bancaires
- Répondez à un sondage de recherche pour la Banque CIBC
- Publiez du contenu sur les médias sociaux de la Banque CIBC ou destiné à ceux-ci, comme des photographies, des commentaires ou des balises

##### Auprès de tiers ou de sources publiques

Nous pouvons recueillir des renseignements personnels auprès de tiers ou de sources publiques. Nous le faisons avec votre consentement ou dans les circonstances où la loi l'exige ou nous y autorise. Par exemple, nous pouvons recueillir des renseignements personnels auprès de tiers ou de sources publiques comme :

- Agences d'évaluation du crédit. Consultez également la section « Agences d'évaluation du crédit ».
- Institutions gouvernementales ou organismes de réglementation.
- Rapports d'information sur l'assurance pour évaluer le risque d'assurance
- Partenaires de programme. Consultez aussi les « programmes des partenaires CIBC ».

- Sources publiques, comme les annuaires téléphoniques, les journaux, les listes de marketing disponibles sur le marché, les organismes gouvernementaux et les registres, comme les registres fonciers ou immobiliers, les bureaux des permis de conduire ou d'autres dossiers publics, comme le permet la loi.
- D'autres institutions financières, par exemple, pour se protéger contre la fraude.
- Autres organisations participant à des opérations commerciales ou à des partenariats stratégiques avec la Banque CIBC.
- Tiers fournisseurs de services de vérification de l'identité et d'authentification.
- Références que vous fournissez.

### Utilisez la technologie

Nous pouvons recueillir des renseignements au moyen de technologies qui surveillent ou enregistrent vos interactions avec la Banque CIBC et ses sociétés étrangères affiliées, y compris par téléphone, par vidéo et par l'intermédiaire des canaux numériques CIBC, pour :

- Maintenir et améliorer notre qualité de service.
- Vous protéger et protéger la Banque CIBC en cas de menaces liées à la sécurité ou d'activités criminelles.
- Confirmer nos discussions avec vous.
- Mener des activités de contrôle de la qualité et de coaching; ainsi, un représentant et son supérieur pourraient écouter un appel afin d'y repérer des occasions d'amélioration.
- Prévenir ou détecter la fraude, par exemple, en analysant la façon dont vous utilisez nos services en ligne pour vous aider à confirmer votre identité.

Nous pouvons aussi recueillir des renseignements au moyen de témoins, de pixels et d'autres technologies semblables lorsque vous utilisez les canaux numériques CIBC. Nous le faisons pour :

- Vous servir et maintenir la sécurité et l'intégrité des canaux numériques CIBC.
- Mesurer et améliorer l'utilisation et la fonctionnalité des canaux numériques CIBC.
- Évaluer l'efficacité de nos communications et promotions numériques.
- Personnaliser votre expérience en fonction de votre comportement de navigation, de vos préférences et des renseignements sur l'emplacement.
- Enregistrer vos préférences bancaires numériques CIBC personnelles, comme la langue.
- Ne pas oublier les renseignements que vous entrez dans les outils en ligne, comme les calculateurs de prêt hypothécaire, afin de ne pas avoir à les entrer de nouveau la prochaine fois que vous les utiliserez.

Pour en savoir plus sur les témoins, consultez la section 7, « Témoins et technologies semblables ».

Nous utilisons également des technologies comme l'enregistrement vidéo et d'autres outils de surveillance dans nos centres bancaires CIBC, nos guichets automatiques bancaires, nos bureaux et d'autres emplacements pour :

- Assurer la sécurité de nos clients, de nos employés et des autres
- Nous protéger contre les activités illégales, comme le vol, le vandalisme et la fraude
- Maintenir et améliorer la qualité du service à la clientèle

## 5. Comment utilisons-nous les renseignements?

Nous utilisons les renseignements personnels pour :

## Vous fournir des produits ou des services

- Établir et confirmer votre identité et établir si vous êtes admissible à des produits et services
- S'assurer que les conseils, les produits et les services que nous vous offrons vous conviennent
- Configurer et gérer vos produits et services

## Communiquer avec vous

- Vous envoyer des communications par la poste, par courriel, par message texte, par téléphone, par dispositif de composition et d'annonce automatique, par télécopieur, par d'autres canaux de télécommunication, par les médias sociaux ou par d'autres moyens
- Celles-ci comprennent les communications de marketing ou de service portant sur des avantages, des caractéristiques ou d'autres renseignements à propos de produits ou de services

Vous pouvez choisir de cesser de recevoir des communications de marketing de notre part. Consultez la section 11, « Quels sont vos choix en matière de protection des renseignements personnels? »

## Vous offrir une valeur ajoutée

- Personnaliser votre expérience avec nous en analysant les données. Cela comprend l'examen et l'analyse de vos applications de produits et de services, de vos opérations et d'autres renseignements pour :
  - Vous connaître, comprendre vos besoins financiers et vos activités ainsi que connaître les produits, services, promotions, offres et conseils qui pourraient vous intéresser
  - Prévoir ou présenter des observations sur vos besoins et vos préférences bancaires
  - Déterminer si vous êtes admissible à des incitatifs, comme des taux d'intérêt bonifiés, des exonérations de frais et des rabais pour encourager l'utilisation continue de vos produits et services actuels ou pour en essayer de nouveaux
  - Cibler ou personnaliser les produits, services, promotions, offres, conseils, astuces et articles en fonction des renseignements recueillis, notamment ceux recueillis dans le cadre de vos activités sur les canaux numériques de la Banque CIBC
  - Utiliser des données désidentifiées, comme les données sur les opérations et les données démographiques, pour aider à personnaliser les publicités et les offres sur les sites Web de tiers ou les canaux numériques de la Banque CIBC
- Promouvoir et commercialiser des produits et services offerts par la Banque CIBC et les sociétés étrangères affiliées de la Banque CIBC, nos partenaires de programme ou des tiers triés sur le volet
  - Cela comprend le marketing de produits, de services ou d'initiatives communautaires de la Banque CIBC sur le site d'une autre entreprise. Par exemple, si vous manifestez de l'intérêt pour un produit ou un service précis de la Banque CIBC lorsque vous utilisez notre site Web, nous pourrions vous présenter une publicité CIBC pour ce produit ou ce service sur le site Web d'une autre entreprise (on parle parfois de marketing de relance)
  - Nous pouvons personnaliser nos activités de marketing et de promotion en utilisant des renseignements comme votre comportement de navigation sur les sites de la Banque CIBC et sur les sites de tiers avec des publicités de la Banque CIBC, vos produits et services CIBC et les renseignements que vous nous avez fournis
  - Consultez la section 11, « Quels sont vos choix en matière de protection des renseignements personnels? » pour savoir comment gérer vos préférences en matière de marketing
- Mieux gérer et améliorer votre relation globale avec la Banque CIBC, notamment en surveillant, en examinant, en analysant ou en améliorant le service à la clientèle et les processus opérationnels, de telle sorte qu'il soit plus facile pour vous de traiter avec nous

## Gérer nos activités

- Exercer nos activités et exercer nos activités courantes, comme respecter les obligations contractuelles de la Banque CIBC, tenir des dossiers et produire des rapports internes
- Comprendre et mieux gérer les activités de la Banque CIBC
- Utiliser les études de marché ou l'analyse des données que nous détenons sur vous pour nous aider à élaborer nos produits et services. Consultez également la section 7, « Dépersonnalisation et analyses »
- Effectuer des opérations commerciales, comme des acquisitions, des dessaisissements, des partenariats et des coentreprises
- Administrer les ententes de recommandations
- Assurer, réassurer ou protéger autrement les intérêts de la Banque CIBC dans son portefeuille de produits et services. Par exemple, obtenir une assurance pour le portefeuille de prêts hypothécaires de la Banque CIBC ou une réassurance pour gérer le risque d'assurance de la Banque CIBC
- Gérer les risques de crédit, d'affaires et autres de la Banque CIBC comme l'exige l'exploitation efficace, efficiente et prudente sur le plan financier d'une institution financière
- Respecter nos obligations fiscales, juridiques et réglementaires
- Vous protéger et protéger la Banque CIBC en cas d'erreur ou d'activité criminelle. Cela comprend la prévention, la détection et les enquêtes relatives à la fraude, au blanchiment d'argent, aux cybermenaces et à d'autres risques et menaces de ce genre. Consultez également la section 7, « Vous protéger et protéger la Banque CIBC, ou si la loi le permet »

## 6. Avec qui partageons-nous des renseignements?

Nous pouvons communiquer vos renseignements de la façon suivante :

### Au sein de la Banque CIBC et de ses sociétés étrangères affiliées

Nous communiquons des renseignements au sein de la Banque CIBC et avec des sociétés étrangères affiliées de la Banque CIBC pour :

- Gérer votre relation avec nous et avec les sociétés étrangères affiliées de la Banque CIBC, notamment en ouvrant et en gérant vos comptes et en tenant à jour vos renseignements
- Faire en sorte qu'il soit plus facile de faire affaire avec nous et avec les sociétés étrangères affiliées de la Banque CIBC, par exemple en remplissant automatiquement les formulaires avec votre nom ou vos coordonnées
- Gérer et évaluer les risques et les opérations, notamment en percevant les fonds que vous nous devez
- Prévenir et détecter la fraude ou toute autre activité non autorisée
- Offrir ou promouvoir des produits et des services qui vous conviennent
- Analyser vos activités avec nous
- Faciliter l'exploitation, l'administration et le soutien de nos processus et services internes
- Nous conformer aux exigences juridiques et réglementaires

Les renseignements communiqués aux sociétés étrangères affiliées de la Banque CIBC sont assujettis aux politiques de protection des renseignements personnels de ces sociétés affiliées et aux lois des pays où elles sont situées.

### Avec les fournisseurs de services

Nous pouvons communiquer des renseignements à des fournisseurs de services qui offrent des services au

nom de la Banque CIBC. Les fournisseurs de services peuvent nous aider pour l'impression (chèques, relevés, lettres), le stockage de l'information, les services infonuagiques et d'hébergement Web, le traitement des paiements, le marketing, la publicité, la gestion des ressources humaines, les services des centres de contact, les services de technologies de l'information (TI), la prévention et la détection de la fraude, entre autres. Reportez-vous également à la section 8, « Consultez également la section 11, « Renseignements sur l'emplacement ».

8. Comment protégeons-nous vos renseignements? ».

### Avec des partenaires d'analyse et de publicité

Nous communiquons des renseignements à nos partenaires d'analyse et de publicité afin de mieux comprendre comment nos clients utilisent nos produits et services et de personnaliser la publicité en fonction de vos préférences et de vos intérêts. Ces partenaires mesurent également l'efficacité de nos campagnes de marketing et de publicité et nous aident à les améliorer. Ces partenaires peuvent utiliser des technologies Web, comme des témoins, pour recueillir des renseignements sur vos activités sur les sites de la Banque CIBC et d'autres sites de tiers. Pour en savoir plus sur la gestion de vos préférences en matière de marketing, consultez la section 11, « 0. Quels sont vos droits en matière de protection des renseignements personnels ».

### Avec d'autres tiers

Selon les circonstances et les produits et services que vous détenez, nous pouvons communiquer des renseignements à d'autres tiers, notamment :

- les réseaux de cartes de paiement, comme Interac, ou qui soutiennent les produits, les services ou les comptes que vous avez avec nous
- des intermédiaires de paiement, comme SWIFT ou d'autres banques, pour effectuer des virements de fonds partout dans le monde
- des agences d'évaluation du crédit (voir « [agences d'évaluation du crédit](#) » pour en savoir plus)
- des compagnies d'assurance et autres tiers se rapportant aux services d'assurance (voir la section « [Assurance](#) » pour en savoir plus)
- des gouvernements, des organismes de réglementation, des organismes d'autoréglementation, des tribunaux et des organismes d'application de la loi. Par exemple, cela peut être nécessaire pour satisfaire à des exigences fiscales, juridiques et réglementaires, pour répondre à des ordonnances ou à des demandes de ces parties, ou lorsque nous participons à des procédures ou à des enquêtes judiciaires, administratives ou réglementaires (consultez également la section 7, « [Vous protéger et protéger la Banque CIBC, ou si la loi le permet](#) »)
- d'autres organisations, par exemple, pour enquêter, prévenir, détecter et éliminer la fraude, le blanchiment d'argent, l'exploitation financière, les cybermenaces et d'autres risques ou activités illégales semblables (consulter également à la section 7, « [Vous protéger et protéger la Banque CIBC, ou si la loi le permet](#) »)
- les émetteurs de fonds communs de placement
- nos partenaires de programme (consultez les [partenaires de programme CIBC](#) pour en savoir plus)
- les autres parties d'une opération commerciale (se reporter à la section « [Opérations commerciales](#) » pour en savoir plus)
- les cotitulaires de compte, les représentants, les bénéficiaires et les exécuteurs testamentaires ou les liquidateurs testamentaires (pour en savoir plus, consultez la section « [Comptes conjoints, représentants et bénéficiaires](#) »)
- vos proches parents, les autorités juridiques ou gouvernementales, ou toute autre personne appropriée (comme un tuteur ou un curateur public) si nous pensons que vous pourriez être victime de fraude, d'exploitation financière ou d'autres activités illégales, ou que nous devons agir pour vous protéger. Nous communiquons uniquement les renseignements que nous jugeons nécessaires pour protéger vos intérêts.

## 7. De quelles façons pouvons-nous recueillir, utiliser et communiquer vos renseignements?

Voici certaines des façons dont vos renseignements sont recueillis, utilisés et communiqués au sein de la Banque CIBC, ou communiqués à des sociétés étrangères affiliées de la Banque CIBC et à d'autres tiers :

### Vous protéger et protéger la Banque CIBC, ou si la loi le permet

Nous recueillons, utilisons et communiquons des renseignements pour vous protéger, vous et vos droits, ainsi que pour protéger nos droits et intérêts, notamment dans les circonstances suivantes :

- Lorsque nous participons à des procédures judiciaires, administratives ou réglementaires, à des enquêtes ou à d'autres processus semblables
- Pour faire valoir nos droits, y compris le recouvrement d'une dette
- Se conformer aux obligations juridiques et réglementaires, notamment :
  - les citations à comparaître, les mandats, les ordonnances judiciaires ou administratives, ou les demandes ou requêtes valides provenant d'instances gouvernementales, d'organismes de réglementation, de tribunaux et d'organismes d'application de la loi au Canada ou dans d'autres territoires ou pays
  - les règles, les codes et les lignes directrices qui s'appliquent à notre entreprise (y compris les attentes ou les directives des organismes de réglementation ou d'autoréglementation) ou les codes, les programmes ou les principes que nous avons adoptés publiquement
- Pour enquêter sur une violation d'une entente ou d'une loi
- Pour détecter, éliminer ou prévenir la fraude. Par exemple, lorsque vous demandez un produit ou un service, ou lorsque nous enquêtons sur une opération suspecte, nous pouvons vérifier la fraude en passant vos renseignements dans les bases de données sur la fraude utilisées par la Banque CIBC et d'autres organisations, comme d'autres institutions financières, pour détecter, éliminer et prévenir la fraude
- Repérer les menaces et les risques comme le crédit, la fraude et le blanchiment d'argent. Vous devrez peut-être examiner et analyser vos demandes, vos opérations et d'autres renseignements. Nous pouvons aussi regrouper vos renseignements avec des données appartenant à d'autres personnes afin de pouvoir analyser les données combinées
- Pour éviter d'être victime de fraude, notamment en utilisant ou en offrant des technologies qui nous aident :
  - À vous protéger sur les canaux numériques CIBC. Par exemple, nous pouvons utiliser des témoins de session pour nous assurer une connexion sécurisée lorsque vous ouvrez une session. Consultez également la section 7, « Témoins et autres technologies semblables » Décisions automatisées

Nous pouvons utiliser des processus automatisés pour prendre des décisions à l'aide de vos renseignements personnels. Ces processus automatisés nous permettent de répondre à vos demandes rapidement et avec exactitude, et de prendre des décisions éclairées et personnalisées en fonction de vos besoins et de votre situation uniques. Par exemple :

- Lorsque vous faites une demande de produit de crédit, nous pouvons utiliser des outils d'approbation du crédit automatisés pour prendre une décision en temps réel concernant l'approbation de votre demande et accélérer le processus.
- Nous pouvons aussi utiliser les outils d'approbation du crédit automatisés pour vous fournir des augmentations préapprouvées de la limite de crédit.

Si vous avez des questions au sujet des décisions automatisées ou si vous souhaitez soulever une préoccupation au sujet d'une décision qui vous touche, veuillez communiquer avec nous en utilisant les renseignements indiqués à la section « 2. Que faire si vous avez une question sur la protection des renseignements personnels? ».

- Témoins et technologies semblables Vérifier votre identité lorsque vous faites une demande de nouveaux produits en ligne ou effectuez des opérations à risque élevé. Par exemple, avec votre consentement, nous pouvons utiliser la technologie de comparaison faciale pour vérifier votre identité en ligne en comparant des images de vous-même et de votre pièce d'identité.
- À vérifier votre identité lorsque vous nous appelez. Par exemple, vous pouvez utiliser notre système facultatif d'authentification par empreinte vocale pour une meilleure sécurité lorsque vous nous parlez. Il n'est pas possible d'utiliser ces empreintes vocales pour reconstruire votre voix. Pour en savoir plus, consultez notre page sur la protection des renseignements personnels et la sécurité de la vérification vocale
- À vérifier votre identité ou celle de votre appareil lorsque vous ouvrez une session dans les Services bancaires en direct. Par exemple, vous pouvez utiliser les paramètres d'authentification de votre appareil, comme Face ID, pour ouvrir une session plus rapidement dans certaines de nos applications mobiles. Si vous choisissez d'activer l'authentification par appareil, la Banque CIBC n'est avisée que de la réussite de l'authentification. La Banque CIBC n'a pas accès aux renseignements recueillis par votre appareil pour activer ces paramètres

Nous pouvons aussi recueillir, utiliser et communiquer des renseignements sans consentement si nous y sommes autorisés en vertu des lois qui s'appliquent à nous.

### Programmes de partenaires CIBC

Nous communiquons des renseignements à nos partenaires de programme, comme Aéroplan, Récompenses Journie ou Costco, pour vous aider à déterminer si vous êtes admissible aux programmes de partenaires CIBC.

Si vous participez à un programme de partenaires de la Banque CIBC, la Banque CIBC et le partenaire du programme vous communiqueront des renseignements pour administrer, élaborer, gérer et promouvoir le programme, notamment la gestion des points ou des primes, la production de rapports et l'analyse du rendement du programme, l'élaboration de nouveaux avantages, les produits et services et les études de marché.

Si vous retirez votre consentement à cet égard, vous pourriez ne pas être en mesure de participer au programme de partenaires de la Banque CIBC si l'échange de ces données est nécessaire à l'obtention des caractéristiques et des avantages offerts par le programme.

La Banque CIBC et nos partenaires de programme peuvent vous fournir un avis de protection des renseignements personnels expliquant comment vos renseignements seront traités pour un programme de partenaire en particulier.

### Comptes conjoints, représentants et bénéficiaires

Si vous partagez un produit ou un service avec une autre personne, nous pouvons communiquer vos renseignements à cette personne (ou à son représentant, y compris son représentant de la succession), mais seulement en ce qui concerne le produit ou le service. Produits ou services communs :

- Comptes conjoints
- Produits ou services avec des utilisateurs autorisés supplémentaires, comme une carte de crédit
- Produits ou services à responsabilité partagée, comme un prêt garanti par quelqu'un d'autre

Nous pouvons aussi communiquer des renseignements à une personne qui a l'autorisation appropriée d'agir à titre de représentante pour vous, comme un tuteur légal, une personne détenant une procuration, un représentant de la succession, un avocat, un comptable et, dans le cas d'enfants mineurs, d'un parent ou d'un tuteur. Si des représentants sont nommés conjointement, nous communiquerons les renseignements demandés par l'un ou l'autre des représentants.

Après votre décès, nous pouvons communiquer vos renseignements à vos bénéficiaires ou à vos représentants successoraux, au besoin, pour vous aider à administrer vos régimes enregistrés ou vos produits d'assurance, ou à gérer les finances de votre succession.

Si une personne titulaire d'un compte conjoint décède, nous pouvons communiquer des renseignements sur le compte à son représentant, mais seulement si les renseignements ont été créés ou recueillis avant le décès du cotitulaire décédé.

### Assurance

Lorsque nous administrons ou vendons une assurance, nous recueillons des renseignements au nom de l'approbateur. Nous leur communiquons également des renseignements en tant que fournisseur de services. Nous le faisons pour aider à vendre et à administrer l'assurance, à payer les demandes de règlement et à résoudre les plaintes.

Lorsque nous sommes l'approbateur d'assurance, nous communiquons des renseignements à des personnes ou à des organisations afin de vous offrir des produits et services d'assurance, notamment :

- Des professionnels de la santé
- Des installations médicales
- Des agences de renseignements sur l'assurance

Lorsque nous concluons une entente avec un réassureur pour gérer notre risque, nous communiquons des renseignements au réassureur. Nous exigeons alors que le réassureur préserve la confidentialité de ces renseignements et en limite l'utilisation aux fins de la réassurance.

### Opérations commerciales

Si nous effectuons une opération commerciale comportant des renseignements personnels ou que nous en envisageons une, comme la vente ou la titrisation d'actifs, nous pouvons communiquer des renseignements aux autres organisations ou personnes concernées par l'opération. Par exemple, nous pouvons communiquer des renseignements afin qu'un acheteur puisse effectuer une vérification préalable avant l'opération. Nous pouvons aussi communiquer des renseignements lorsque l'opération est terminée. Ces autres parties doivent garder ces renseignements confidentiels et limiter leur utilisation aux fins de l'opération.

Lorsque nous achetons des renseignements dans le contexte d'une opération commerciale, la présente politique s'applique à notre collecte, à notre utilisation et à notre communication des renseignements (qui peuvent comprendre des renseignements que nous continuons de détenir après la fin de votre relation avec nous). Si nous vendons des actifs, l'acheteur pourrait être autorisé ou tenu par la loi de conserver certains renseignements personnels pendant une période déterminée.

### Agences d'évaluation du crédit

Lorsque vous demandez un produit qui crée un risque de crédit pour la Banque CIBC, nous effectuons une vérification du crédit et échangeons vos renseignements avec les agences d'évaluation du crédit. Nous continuerons d'échanger des renseignements avec elles aussi longtemps que vous détenez le produit et pendant une période raisonnable après sa fermeture. Nous procédons ainsi pour évaluer votre demande, vérifier votre identité et votre solvabilité, établir votre admissibilité aux produits et services, vous protéger contre la fraude et gérer nos risques. Nous pouvons aussi valider vos renseignements auprès d'une agence d'évaluation du crédit pour vérifier votre identité et vous protéger contre la fraude. D'autres institutions financières échangent aussi des renseignements avec les agences d'évaluation du crédit de cette façon.

Voici les produits qui créent un risque de crédit :

- Cartes de crédit
- Prêts
- Marges de crédit
- Prêts hypothécaires
- Comptes de dépôt avec protection de découvert ou limites de retenue ou de retrait

Les renseignements que nous recueillons auprès des agences d'évaluation du crédit peuvent comprendre des renseignements sur vos comptes de crédit actuels et antérieurs, tels que leur type, leur montant, vos

antécédents de paiement, les mesures de recouvrement de dettes, les actions judiciaires ou tout autre renseignement que l'agence d'évaluation du crédit a recueilli auprès de vos autres prêteurs.

Nous pouvons aussi communiquer périodiquement des renseignements sur le crédit, des renseignements financiers et d'autres renseignements à votre sujet à des agences d'évaluation du crédit pour contribuer à maintenir l'exactitude et l'intégrité du système d'information sur le crédit. L'agence d'évaluation du crédit intégrera les renseignements personnels que nous lui envoyons dans sa base de données de rapports sur les consommateurs. Elle utilise ensuite les renseignements pour tenir à jour la base de données et, si les lois applicables le permettent ou l'exigent, elle peut notamment les communiquer à des tiers. Si vous consentez à ce que nous donnions votre NAS aux agences d'évaluation du crédit, celles-ci peuvent l'utiliser pour mettre à jour leur base de données de rapports sur les consommateurs et pour les aider à faire correspondre et à vérifier les futures demandes d'évaluation du crédit.

Nous pouvons aussi valider vos renseignements auprès d'une agence d'évaluation du crédit pour vérifier votre identité, vous protéger contre la fraude ou nous aider à maintenir des renseignements exacts et à jour sur vous, au besoin.

Nous pouvons échanger des renseignements à votre sujet, comme il est décrit dans la présente politique, avec les agences d'évaluation du crédit suivantes :

TransUnion : <https://www.transunion.ca/fr>  
3115 Harvester Road  
Burlington (Ontario)  
L7N 3N8

Equifax : <https://www.consumer.equifax.ca/>  
Relations nationales avec les consommateurs  
Case 190  
Montréal (Québec)  
H1S 2Z2

### Dépersonnalisation et analyses

Nous pouvons anonymiser vos renseignements en supprimant les renseignements qui vous identifient, comme votre nom, votre adresse et vos numéros de compte. Nous pouvons ensuite combiner ces renseignements à d'autres renseignements et les utiliser à des fins professionnelles internes, notamment pour :

- L'analyse et établissement de rapports
- L'élaboration et l'amélioration de nos produits et services
- La compréhension et la prédiction des besoins et des préférences des clients
- La prévention et la détection de la fraude
- Le repérage des tendances comme les habitudes d'achat, les tendances en matière de fraude ou
- L'amélioration de notre marketing. Reportez-vous également à la section 5, « Vous offrir une valeur ajoutée »

### Décisions automatisées

Nous pouvons utiliser des processus automatisés pour prendre des décisions à l'aide de vos renseignements personnels. Ces processus automatisés nous permettent de répondre à vos demandes rapidement et avec exactitude, et de prendre des décisions éclairées et personnalisées en fonction de vos besoins et de votre situation uniques. Par exemple :

- Lorsque vous faites une demande de produit de crédit, nous pouvons utiliser des outils d'approbation du crédit automatisés pour prendre une décision en temps réel concernant l'approbation de votre demande et accélérer le processus.
- Nous pouvons aussi utiliser les outils d'approbation du crédit automatisés pour vous fournir des augmentations préapprouvées de la limite de crédit.

Si vous avez des questions au sujet des décisions automatisées ou si vous souhaitez soulever une préoccupation au sujet d'une décision qui vous touche, veuillez communiquer avec nous en utilisant les renseignements indiqués à la section « 2. Que faire si vous avez une question sur la protection des renseignements personnels? ».

### Témoins et technologies semblables

Un témoin est un fichier doté d'un identificateur unique stocké par un navigateur Web. Les témoins peuvent être utilisés pour enregistrer vos activités de navigation et pour personnaliser votre expérience en ligne lorsque vous recherchez des renseignements. Les pixels de suivi peuvent aussi servir à vérifier si vous avez accédé au contenu, à surveiller le trafic Web et à fournir des mesures semblables à celles des témoins. Nous décrivons ci-dessous comment nous utilisons les témoins et les technologies semblables. Veuillez consulter la section 10, « 0. Quels sont vos droits en matière de protection des renseignements personnels » pour obtenir des renseignements sur la façon de gérer vos préférences quant à notre utilisation de ces technologies.

#### *Témoins persistants*

Nous utilisons des témoins persistants pour mesurer l'utilisation du site et des applications mobiles, y compris le comportement de navigation. Nous procédons ainsi afin d'améliorer le fonctionnement de nos sites et de mesurer l'efficacité de nos sites, de nos communications et de nos offres promotionnelles. Par exemple, nous utilisons des témoins persistants pour faire le suivi des pages Web et mobiles de la Banque CIBC que vous consultez, des publicités de marketing de la Banque CIBC que vous sélectionnez, de votre taux de réponse et des mots-clés que vous avez recherchés pour trouver notre site. Si la publicité de la Banque CIBC se trouve sur un site de tiers, nous pouvons recueillir l'adresse du site où vous cliquez sur la publicité, mais nous ne ferons pas de suivi ni ne créerons un profil de votre activité sur des sites de tiers.

Nous utilisons également des témoins persistants pour enregistrer vos préférences bancaires numériques CIBC personnelles. Si vous voulez que votre navigateur se souvienne de vos préférences, telles que le numéro de carte, la langue ou la page d'accueil par défaut, chaque fois que vous ouvrez une session, vous devez autoriser les témoins persistants.

#### *Témoins de session*

Les applications logicielles, comme les vidéos, peuvent créer des témoins pour stocker des renseignements sur la configuration de votre ordinateur. Ces témoins vous permettent de visionner des vidéos ou d'autres médias riches sur les sites de la Banque CIBC. Certains outils en ligne de la Banque CIBC, comme les calculateurs hypothécaires, utilisent des témoins pour enregistrer les renseignements que vous entrez, comme le montant du prêt hypothécaire et le taux d'intérêt, afin que vous n'ayez pas à entrer de nouveau ces renseignements chaque fois que vous utilisez l'outil.

### Renseignements sur l'emplacement

Nous pouvons recueillir des renseignements généraux sur l'emplacement, comme la ville où vous vous trouvez, à partir de l'adresse IP de votre navigateur ou de votre appareil mobile. Nous pouvons aussi recueillir des renseignements plus précis sur l'emplacement, comme votre emplacement GPS, à partir de votre navigateur ou de votre appareil mobile si vous autorisez votre appareil à partager ces données. Nous utilisons les renseignements sur l'emplacement pour personnaliser et améliorer votre expérience utilisateur (par exemple, en vous aidant à trouver le centre bancaire le plus près ou en vous offrant des outils de voyage si vous quittez le Canada), vous protéger contre la fraude, le marketing ou les offres de produits et services. Consultez également la section 11, « Renseignements sur l'emplacement ».

## **8. Comment protégeons-nous vos renseignements?**

À la Banque CIBC, nous prenons la protection de vos renseignements personnels au sérieux. Nous faisons de notre mieux pour éviter l'utilisation ou la communication non autorisée des renseignements, ainsi que la perte et le vol de renseignements. Nous avons mis en place des politiques et des pratiques rigoureuses pour protéger vos renseignements, notamment :

- Le Cadre général de gestion de la protection des renseignements personnels, qui établit une approche rigoureuse de la gestion de la protection des renseignements personnels et du traitement des renseignements personnels. La politique s'applique à l'échelle de notre organisation, assurant la conformité aux lois et aux règlements applicables en matière de protection des renseignements personnels et des données.
- Le Cycle de vie de la gestion des données, la Gouvernance des données et la Politique de gestion des dossiers, qui guident le traitement, le stockage et l'élimination sécuritaire de vos renseignements tout au long de leur cycle de vie, tout en maintenant la qualité et l'intégrité des données.
- Les calendriers de conservation des dossiers, qui définissent la durée de conservation des différents types de renseignements personnels à la Banque CIBC et nous aident à ne pas les conserver plus longtemps que nécessaire.
- La Politique sur la confidentialité et la protection des renseignements personnels et la Politique d'utilisation acceptable des systèmes informatiques et de l'information CIBC, qui décrit les responsabilités des employés en ce qui a trait au maintien de la sécurité et de la confidentialité de vos renseignements et établit les lignes directrices sur la façon dont nous utilisons l'information et les systèmes de l'entreprise.
- La Politique sur les risques liés à l'information et à la cybersécurité, qui fournit un cadre pour établir, évaluer et réduire les risques liés à l'information et à la cybersécurité, afin que nous puissions assurer la sécurité continue de vos renseignements personnels et de notre infrastructure numérique.

En vertu de ces politiques et pratiques, nos efforts pour protéger vos renseignements comprennent ce qui suit :

- Définir les rôles et les responsabilités liés au traitement de vos renseignements, du moment où nous les recueillons jusqu'à leur destruction.
- Limiter l'accès aux renseignements en fonction des rôles et des responsabilités des employés.
- Exiger que tous les employés suivent la formation obligatoire annuelle sur la protection des renseignements personnels et la sécurité de l'information.
- Sélectionner avec soin les fournisseurs de services qui traitent les renseignements en notre nom et assurez-vous qu'ils respectent les normes de protection des renseignements personnels et de sécurité de la Banque CIBC. Nous avons recours à des contrats et à d'autres mesures avec nos fournisseurs de services pour protéger vos renseignements et nous assurer qu'ils ne sont utilisés qu'aux fins prévues.
- Protéger la sécurité de vos renseignements personnels et des opérations financières que vous effectuez en ligne, y compris la mise en œuvre de plusieurs couches de protection lorsque vous accédez à nos produits ou services numériques, comme les services bancaires numériques. Par exemple :
  - **Chiffrement des navigateurs Web** : tous les navigateurs pris en charge par les services numériques de la Banque CIBC offrent un chiffrement conforme aux normes du secteur. Cela permet d'offrir un niveau élevé de protection lors de la transmission des données confidentielles sur Internet.
  - **Surveillance** : nous surveillons les activités sur les canaux numériques CIBC afin d'améliorer la sécurité et de protéger vos renseignements personnels.
- Mettre en œuvre d'autres mesures de sécurité physiques, technologiques et administratives pour protéger vos renseignements.
- Vérifier régulièrement nos procédures de sécurité et en évaluer l'efficacité et la pertinence.

Nous avons également mis en place des politiques et des pratiques pour traiter les plaintes relatives à la protection des renseignements personnels, comme il est décrit plus en détail à la section 12, [Que faire si vous avez une question sur la protection des renseignements personnels?](#)

Vous avez aussi un rôle à jouer dans la protection de vos renseignements. Par exemple, les sites de la Banque CIBC peuvent contenir des liens vers des sites autres que ceux de la Banque CIBC, et la Banque CIBC n'est pas responsable des pratiques en matière d'information et de protection des renseignements

personnels de ces sites de tiers. Nous vous recommandons de lire la Politique en matière de protection des renseignements personnels des sites de ces tiers pour en savoir plus sur leurs pratiques en matière de gestion et de protection des renseignements personnels avant de fournir des renseignements de ce type. Consultez notre [page Confidentialité et sécurité](#) sur le site CIBC.com pour obtenir d'autres façons de protéger vos renseignements.

## 9. Où vos renseignements sont-ils conservés et pendant combien de temps?

La durée de conservation de vos renseignements dépend du type de renseignements et du produit ou service auquel ils se rapportent. Nous conservons vos renseignements aussi longtemps que nous en avons raisonnablement besoin à des fins de service à la clientèle, juridiques, réglementaires et commerciales. Pour ces raisons, nous conservons vos renseignements personnels après la fin de votre relation avec nous. Si nous n'avons plus besoin de vos renseignements, nous les détruisons en toute sécurité ou les rendons anonymes, conformément à toutes les lois applicables, afin qu'il ne soit plus possible de vous identifier. Nous disposons de politiques et de calendriers de conservation des dossiers qui établissent des périodes de conservation selon le type de renseignements et le processus à suivre à l'expiration de la période de conservation.

Nous pouvons conserver des renseignements dans le centre bancaire CIBC ou dans le bureau où vous faites régulièrement des affaires, dans des systèmes informatiques ou dans les installations d'entreposage des dossiers de la Banque CIBC ou de nos fournisseurs de services. Nous pouvons conserver et traiter des renseignements dans tout pays ou toute région du pays où nous avons des sociétés affiliées ou des fournisseurs de services, y compris des pays à l'extérieur du Canada, comme les États-Unis, qui peuvent avoir des règles de protection des données différentes. La Banque CIBC, les sociétés étrangères affiliées de la Banque CIBC, les fournisseurs de services et les autres tiers avec qui nous communiquons des renseignements en vertu de la présente politique peuvent exercer des activités à l'extérieur du Canada. En conséquence, vos renseignements peuvent être utilisés, enregistrés ou consultés en toute sécurité dans d'autres pays, et peuvent être assujettis aux lois de ces pays. Par exemple, les renseignements peuvent être communiqués en réponse à des demandes valides provenant d'instances gouvernementales, de tribunaux et de responsables de l'application de la loi de ces mêmes pays.

## 10. Quels sont vos droits en matière de protection des renseignements personnels?

### Droit de mettre à jour ou de corriger vos renseignements

Vous avez le droit de mettre à jour ou de corriger les renseignements personnels que nous détenons à votre sujet s'ils sont inexacts, incomplets ou désuets. Nous déployons tous les efforts raisonnables pour garder les renseignements dans nos dossiers aussi exacts, complets et à jour que nécessaire. Toutefois, nous comptons également sur vous pour nous informer de tout changement. En gardant vos renseignements à jour, nous pouvons continuer à vous offrir un service de la plus grande qualité.

*Si vous voulez mettre à jour ou corriger des renseignements personnels que nous détenons sur vous :*

Communiquez avec le centre bancaire CIBC ou le bureau où vous détenez votre compte ou consultez votre représentant CIBC. Si vous êtes un client d'un centre bancaire CIBC, appelez-nous au [1 800 465-2422](tel:18004652422) ou ouvrez une session de Services bancaires CIBC en direct<sup>MD</sup>.

### Droit d'accès à vos renseignements

Vous avez le droit d'accéder aux renseignements que nous détenons sur vous. La plupart de vos renseignements sont accessibles par le biais de :

- Vos relevés de compte papier ou électroniques
- Votre centre bancaire CIBC ou du bureau où vous faites régulièrement affaire
- Votre compte en ligne
- Services bancaires téléphoniques (SBT)

*Si vous voulez accéder à d'autres renseignements personnels que nous pourrions détenir à votre sujet :*

Communiquez avec le centre bancaire CIBC ou le bureau qui détient votre compte, ou adressez-vous à votre représentant CIBC.

Vous devrez soumettre votre demande par écrit (nous pouvons vous remettre un formulaire) et nous donner suffisamment de renseignements pour nous aider à comprendre les renseignements auxquels vous voulez accéder. Nous devons vérifier votre identité avant de commencer notre recherche ou avant de vous donner accès à vos renseignements. Nous vous informerons s'il y a des frais pour accéder à vos renseignements. Nous pouvons aussi vous demander des renseignements supplémentaires pour valider l'étendue de votre demande, comme la période visée ou une description plus précise des renseignements auxquels vous souhaitez accéder.

Lorsque nous aurons reçu votre demande écrite, vérifié votre identité et compris l'étendue de votre demande, nous vous ferons parvenir une réponse écrite à votre demande d'accès dans les délais prescrits par les lois sur la protection des renseignements personnels applicables.

Si vous avez un handicap sensoriel, vous pouvez demander vos renseignements dans un autre format. Si nous avons déjà un tel format, nous vous le fournissons. Autrement, nous convertirons les renseignements au format demandé s'il est raisonnable et conforme aux lois sur la protection des renseignements personnels applicables. Il se peut que des limites s'appliquent à votre droit d'accès à vos renseignements personnels. Ainsi, si les renseignements font l'objet d'un privilège juridique, contiennent des renseignements commerciaux confidentiels, se rapportent à une enquête sur la violation d'une entente ou d'une loi ou contiennent des renseignements sur d'autres personnes qui ne peuvent être séparés.

Si nous avons des renseignements à votre sujet que nous avons obtenus d'autres personnes, vous pouvez nous demander la source de ces renseignements, sous réserve de certaines restrictions en vertu des lois applicables. Si vous le demandez, et si la loi l'autorise et l'exige, nous vous donnerons également certains renseignements sur la façon dont nous traitons vos renseignements personnels, comme les types de tiers à qui nous avons communiqué ou pourrions avoir communiqué vos renseignements. Toutefois, cela ne comprend pas les fournisseurs de services auxquels nous avons eu recours, les rapports à l'Agence du revenu du Canada ou les renseignements qui ont été fournis en vertu d'obligations juridiques et réglementaires, sauf dans la mesure où la loi l'exige.

Si vous demandez l'accès à un rapport de solvabilité que nous avons obtenu d'une agence d'évaluation du crédit, nous en mettrons une copie à votre disposition si nous en possédons encore une. Nous vous donnerons également le nom et l'adresse de l'agence d'évaluation du crédit que nous avons utilisés, car elle aura les renseignements les plus récents et pourra vous expliquer comment lire le rapport. Vous avez le droit d'accéder au rapport de solvabilité et de le corriger directement auprès de l'agence d'évaluation du crédit. Consultez la section 6, « Agences d'évaluation du crédit » ci-dessus pour connaître les coordonnées des agences d'évaluation du crédit avec lesquelles la Banque CIBC échange des renseignements.

### **Droit de retirer son consentement**

Sous réserve des exigences juridiques, commerciales ou contractuelles, vous pouvez en tout temps retirer votre consentement à la collecte, à l'utilisation ou à la communication de renseignements personnels en nous donnant un préavis raisonnable. Toutefois, le retrait de votre consentement pourrait nous empêcher de vous fournir des produits et services précis ou nous limiter à cet égard. Par exemple, si vous choisissez de ne pas nous fournir votre NAS, nous ne pourrions pas vous offrir les produits pour lesquels le NAS est obligatoire en vertu de la Loi de l'impôt, tel un produit enregistré comme un régime enregistré d'épargne-retraite). Si vous retirez votre consentement à l'échange de renseignements personnels avec les agences d'évaluation du crédit, nous ne pourrions pas vous fournir certains produits de crédit.

Dans certaines circonstances, vous ne pouvez pas retirer votre consentement. Par exemple, vous ne pouvez pas retirer votre consentement si la collecte, l'utilisation et la communication de renseignements sans consentement sont :

- Autorisés ou exigés par la loi;

- Requis pour nous assurer d'avoir des renseignements exacts et à jour sur vous, comme votre adresse actuelle; **ou**
- Nécessaires à la gestion de nos activités, au respect des obligations juridiques et réglementaires, à l'attribution de nos droits à d'autres pour les opérations commerciales ou comme il est décrit autrement à la section 5, « Gérer nos activités ».

## 11. Quels sont vos choix en matière de protection des renseignements personnels?

Dans le cadre de notre relation avec vous, nous vous offrons les choix suivants en matière de protection des renseignements personnels :

### Numéro d'assurance sociale (NAS)

Inclure votre NAS dans une demande d'évaluation du crédit est la meilleure façon d'obtenir des renseignements exacts sur vous auprès des agences d'évaluation du crédit. Cette utilisation du NAS est facultative et si vous choisissez de ne pas consentir à ce qu'il soit fourni, cette décision, en soi, ne vous empêchera pas d'être admissible à des produits et services. Nous n'utilisons votre NAS que dans les demandes d'évaluation du crédit lorsque vous êtes admissible à des produits et services ou lorsque vous fournissez des renseignements aux agences d'évaluation du crédit. Nous n'utilisons pas votre NAS pendant les échanges continus avec les agences d'évaluation du crédit. Pour en savoir plus, consultez la section « Agences d'évaluation du crédit » ci-dessus.

### Marketing

Sous réserve des lois applicables, la Banque CIBC peut vous offrir des produits et services susceptibles de vous intéresser, fournis par la Banque CIBC ou ses sociétés étrangères affiliées, y compris des promotions spéciales. Votre consentement à la réception de communications marketing est facultatif et vous pouvez le retirer en tout temps. Le retrait de votre consentement à recevoir des communications de marketing ne limitera pas les renseignements que vous recevez dans le cadre de discussions avec un représentant CIBC ou de communications générales de marketing ou de service de la Banque CIBC, comme des affiches dans les centres bancaires CIBC et des messages électroniques dans les guichets automatiques bancaires ou sur notre site Web. Nous continuerons également de vous envoyer des renseignements sur vos produits ou services actuels, comme la loi l'autorise ou l'exige. En outre, nous pouvons, à l'occasion, vous demander si vous souhaitez mettre à jour vos préférences en matière de marketing afin de nous assurer que nos dossiers sont à jour et reflètent vos préférences actuelles.

*Si vous souhaitez mettre à jour vos préférences en matière de marketing :*

Communiquez avec le centre bancaire CIBC ou le bureau qui détient votre compte ou communiquez avec votre représentant CIBC ou, si vous êtes un client des services bancaires CIBC, communiquez avec nous au 1 800 465-2422. Pour les autres clients de la Banque CIBC, comme Gestion privée de portefeuille CIBC et CIBC Wood Gundy, consultez l'une des coordonnées dans la section « 2. Que faire si vous avez une question sur la protection des renseignements personnels? » ci-dessous. Nous nous efforcerons de mettre à jour votre dossier le plus rapidement possible. Il peut y avoir un délai avant que nos dossiers tiennent compte de votre choix. Il est possible qu'on ne tienne pas compte de votre demande pour une promotion déjà en cours. Vous pouvez toujours renoncer aux communications marketing par courriel en sélectionnant le lien de désabonnement à la fin de chacune de nos communications électroniques commerciales.

### Publicité fondée sur les intérêts

La publicité fondée sur les intérêts utilise les renseignements recueillis dans votre comportement de navigation pour vous aider à prévoir ce qui vous intéressera et pour vous présenter des publicités liées à la Banque CIBC qui sont plus pertinentes pour vous sur les canaux numériques CIBC.

*Si vous souhaitez mettre à jour vos préférences en matière de publicité fondée sur les intérêts :*

Si vous renoncez à voir de la publicité fondée sur les intérêts, vous pouvez tout de même profiter de la publicité en ligne de la Banque CIBC, mais elle ne sera pas personnalisée selon vos préférences. Voici quelques-unes des façons dont vous pouvez gérer vos préférences en matière de publicité fondée sur les intérêts :

- **Choix de pub**

- Nous sommes membres du programme Choix de pub de l'Alliance de la publicité numérique du Canada (APNC). Choix de pub est un programme d'autoréglementation destiné aux entreprises qui participent à de la publicité en ligne basée sur les intérêts. Le programme vise à permettre aux Canadiens de mieux comprendre et de mieux contrôler les publicités qui leur sont présentées. Pour en savoir plus sur ce programme, visitez le site [youradchoices.ca/fr](http://youradchoices.ca/fr).
- Pour renoncer à la publicité fondée sur les intérêts de la part d'une partie ou de la totalité des participants au programme AdChoices, utilisez l'outil d'exclusion d'AdChoices pour les données du navigateur [sur leur page d'outils](#). Utilisez l'outil WebChoices pour numériser tous les témoins publicitaires de votre navigateur. Une case s'affichera sous la colonne de refus à côté des entreprises qui utilisent des témoins pendant que vous naviguez sur les sites. Pour gérer vos préférences et vous désabonner, cochez les cases et cliquez sur Soumettre. L'[outil AdChoices](#) pour appareils mobiles du programme Choix de pub (pour les données de l'application) vous permet également de ne pas participer à la collecte de données mobiles pour les publicités fondées sur les intérêts.

- **Adobe**

- Nous travaillons avec Adobe Marketing Cloud afin d'offrir des publicités personnalisées. Pour renoncer à recevoir ces types d'annonces et celles d'Adobe Analytics, [établissez vos préférences directement dans la section « Adobe Privacy Choices »](#) du site Web d'Adobe. Vous pouvez choisir de ne pas utiliser la publicité fondée sur les intérêts dans la section « Publicité axée sur les centres d'intérêt » et de ne pas utiliser le suivi des publicités dans la section « Préférences du site Web Adobe ».

- **Google Advertising**

- Nous travaillons avec Google Advertising pour offrir des publicités personnalisées. Pour renoncer à voir les publicités personnalisées de Google, [configurez vos préférences à l'aide des paramètres de Google Ads](#). Vous pouvez aussi vous désinscrire de Google Analytics grâce [au module complémentaire de navigateur pour la désactivation de Google Analytics](#).

- **Système d'exploitation**

- Selon votre système d'exploitation, vous pourriez être en mesure de renoncer à voir des publicités fondées sur les centres d'intérêt en sélectionnant l'application en question dans vos paramètres et en désactivant la fonction d'autorisation de suivi.
- Si votre système d'exploitation n'offre pas cette option, vous pouvez aussi renoncer à voir les publicités fondées sur les centres d'intérêt en visitant les sites ou l'application de votre choix, comme TikTok ou Facebook, pour obtenir des renseignements sur leurs pratiques de protection des renseignements personnels et leurs paramètres d'exclusion. Par exemple, la Banque CIBC utilise les pixels de Facebook et de TikTok sur ses sites Web pour diffuser de la publicité axée sur les centres d'intérêt et optimiser les sites Web.

## Renseignements sur l'appareil

*Si vous souhaitez gérer les données relatives à votre appareil que vous nous transmettez*

Vous pouvez gérer l'accès à certains renseignements personnels au moyen des paramètres de votre appareil. Vous pouvez, par exemple, permettre à votre appareil de partager votre appareil photo, vos contacts et vos photos. Certains services pourraient ne pas fonctionner efficacement sans cet accès. Le soutien relatif à votre appareil donnera des directives sur la façon de gérer ces autorisations.

*Si vous souhaitez gérer les notifications et les alertes sur votre appareil*

Si vous avez installé notre application mobile et souhaitez ne plus recevoir de notifications, configurez vos préférences dans l'application mobile. Vous pouvez aussi gérer les notifications au niveau de l'appareil.

### Information de connexion

*Si vous souhaitez gérer vos codes d'utilisateur et vos mots de passe*

De nombreux navigateurs et appareils vous permettent de stocker des mots de passe et des renseignements d'authentification afin que vous n'ayez pas à entrer de nouveau ces renseignements chaque fois que vous visitez un site. Pour éviter tout accès non autorisé à vos renseignements personnels, nous vous recommandons fortement de ne pas utiliser cette fonction lorsque vous accédez aux sites numériques de la Banque CIBC.

### Témoins

*Si vous souhaitez gérer les témoins*

Vous pouvez bloquer ou désactiver les témoins de tiers dans les paramètres de votre navigateur afin que celui-ci n'accepte que les témoins relatifs au site sur lequel vous êtes en train de naviguer, dont les témoins de la Banque CIBC lorsque vous êtes sur son site.

### Renseignements sur l'emplacement

*Si vous souhaitez gérer les renseignements relatifs à votre emplacement*

Vous pouvez gérer l'accès aux renseignements sur votre emplacement au moyen des paramètres de votre appareil. La Banque CIBC recueillera et utilisera les renseignements sur l'emplacement sur votre appareil mobile uniquement si les services de localisation, comme le GPS, la géolocalisation ou les technologies de proximité, sont activés.

### Enregistrement des appels

Les conversations téléphoniques avec des représentants de la Banque CIBC peuvent être enregistrées et surveillées aux fins de coaching, de formation, de qualité et de sécurité. Reportez-vous également à la section 4, « 4. Comment recueillons-nous les renseignements? ».

*Si vous ne souhaitez pas que vos appels téléphoniques soient enregistrés :*

Vous pouvez faire affaire avec nous à un centre bancaire CIBC, un bureau CIBC ou un emplacement CIBC au moyen de nos guichets automatiques bancaires, de nos services bancaires par Internet ou en nous écrivant.

## **12. Que faire si vous avez une question sur la protection des renseignements personnels?**

Veillez nous faire part sans tarder de toute question, préoccupation ou plainte concernant la présente politique ou nos pratiques relatives à la protection des renseignements personnels. Dans la plupart des cas, vous pouvez résoudre une question, une préoccupation ou une plainte simplement en nous en parlant. Si vous décidez de nous envoyer un courriel, veuillez ne pas inclure de renseignements confidentiels, comme des numéros de cartes ou de comptes.

Vous pouvez aussi demander une copie imprimée de notre politique sur la protection des renseignements personnels ou d'autres précisions sur notre politique et nos pratiques en matière de protection des renseignements personnels. Consultez les Principes de protection des renseignements personnels ou la FAQ sur la protection des renseignements personnels de la Banque CIBC.

## Étape 1 : Consultez-nous

*Clients des Services bancaires personnels et Services bancaires aux PME CIBC :*

Vous devriez obtenir rapidement des résultats en vous adressant à un représentant CIBC du centre bancaire avec lequel vous traitez.

- Communiquez avec un représentant CIBC
- Passez au centre bancaire CIBC le plus près
- Composez le 1 800 465-2422

*Si vous êtes un autre type de client de la Banque CIBC, comme un client de Gestion privée de portefeuille CIBC ou de CIBC Wood Gundy, consultez le processus de soumission à un autre palier d'intervention qui vous a été remis au moment de l'ouverture de votre compte, communiquez avec le bureau CIBC qui administre votre compte ou adressez-vous à votre représentant CIBC.*

### **Pro-Investisseurs CIBC et Service Investisseurs Impérial CIBC**

- 1 800 567-3343
- Écrivez-nous à l'adresse CIBCInvestorServicesInc@cibc.com

### **Gestion privée de portefeuille CIBC**

- Communiquez avec votre conseiller en gestion de fonds.

### **CIBC Wood Gundy**

- Communiquez avec votre conseiller en placement ou appelez le service des relations avec la clientèle au 1 800 563-3193.

**Si vous êtes un client de Simplii Financial et avez besoin d'information sur vos droits en matière de protection des renseignements personnels et sur la façon de les exercer, veuillez communiquer avec Simplii Financial :**

- Téléphone : 1 888 723-8881
- Service ATS : 1 888 632-9022
- Courriel : talktous@simplii.com
- Par la poste :  
Simplii Financial  
C. P. 603, Succ. Agincourt  
Scarborough (Ontario)  
M1S 5K9

## Étape 2 : Communiquez avec le Service à la clientèle CIBC

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse reçue ou de la façon dont nous avons traité votre question, votre préoccupation ou votre plainte, vous pouvez communiquer avec le Service à la clientèle CIBC, qui s'occupe des questions liées à la protection des renseignements personnels et les soumet au chef de la protection des renseignements personnels, au besoin :

Téléphone : 1 800 465-2255

Courriel : servicealaclientele@cibc.com

Par la poste :  
Service à la clientèle CIBC  
À l'attention de Chef de la protection des renseignements personnels  
C. P. 15,  
Succ. A  
Toronto (Ontario)  
M5W 1A2

Assurez-vous de mentionner votre nom, les coordonnées où vous préférez être joint, la nature de votre plainte, question ou préoccupation, tout renseignement pertinent ainsi que le nom des personnes à qui vous avez déjà parlé du problème.

### Étape 3 : Communiquez avec le Bureau de révision des plaintes des clients de la Banque CIBC

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse offerte par le Service à la clientèle CIBC ou de la façon dont nous avons traité la question, n'hésitez pas à communiquer avec le Bureau de révision des plaintes des clients de la Banque CIBC :

Téléphone : 1 888 947-5207  
Courriel : [ClientComplaintAppeals@cibc.com](mailto:ClientComplaintAppeals@cibc.com)

Par la poste :  
Bureau de révision des plaintes clients de la Banque CIBC  
C. P. 342  
Commerce Court  
Toronto (Ontario)  
M5L 1G2.

Si les démarches précitées ne permettent pas de régler le problème, vous pouvez également le soumettre à un autre palier d'intervention.

### *Commissariat à la protection de la vie privée du Canada (CPVP)*

Vous pouvez communiquer avec le CPVP pour résoudre votre problème de protection des renseignements personnels :

Téléphone : [1 800 282-1376](tel:18002821376)  
Site Web : [priv.gc.ca](http://priv.gc.ca)

Par la poste :  
30, rue Victoria  
Gatineau (Québec)  
K1A 1H3

Selon la nature de votre préoccupation, vous pouvez aussi communiquer avec les *agences de soutien indépendantes*.

Le logo CIBC est une marque de commerce de la Banque CIBC.