



# Politique canadienne en matière de protection des renseignements personnels

Date de révision : mars 2021

## Protection des renseignements personnels

**La protection de vos renseignements personnels est importante pour nous :** Vous avez choisi la Banque CIBC pour vos services financiers. Nous apprécions la confiance que vous nous accordez. À la Banque CIBC, la protection de vos renseignements personnels est très importante pour nous et fait partie intégrante de notre engagement envers l'excellence du service. Pour nous aider à respecter cet engagement, la Banque CIBC a nommé un chef de la protection des renseignements personnels pour surveiller les pratiques de la Banque CIBC en cette matière ainsi que la présente politique.

**La protection de vos renseignements personnels est importante pour vous :** 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. Pour vous aider à comprendre notre politique sur la protection des renseignements personnels, voici les termes importants que vous devriez connaître :

### Termes importants

- **« La loi l'autorise ou l'exige » ou « obligations juridiques et réglementaires »** ont trait aux mesures que nous sommes autorisés à prendre, ou tenus de prendre, en vertu des lois ou des règlements applicables, ou des règles, des codes, des lignes directrices, des attentes ou des demandes applicables d'organisme de réglementation ou d'autoréglementation, ou en vertu des codes, programmes et principes publiquement adoptés par la Banque CIBC.
- **« Nous », « notre », « nos » et « Banque CIBC »** s'entendent de la Banque Canadienne Impériale de Commerce et de ses sociétés affiliées canadiennes, qui offrent des comptes de dépôt, des prêts, des fonds communs de placement, des services de négociation de titres et de gestion de portefeuille, des conseils au sujet des placements, des prêts hypothécaires, des cartes de crédit, des services de fiducie, de l'assurance et d'autres produits et services financiers comme Simplii Financial.
- **« Partenaires du 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 d'obtenir certains avantages, produits ou services qui sont fournis par nos partenaires du programme ou en collaboration avec ces derniers. Par exemple, les programmes de fidélisation ou de primes d'affinité, les programmes d'assurance voyage, d'assurance-achats et d'assurance crédit, et les offres ou bons de détaillants.
- **« Renseignements personnels » ou « renseignements »** désignent les renseignements qui concernent une personne identifiable, par exemple, ses coordonnées, ses numéros de compte, son âge, son état civil et ses renseignements financiers. Ces renseignements peuvent se présenter sous n'importe quelle forme, notamment dans des

documents papier, des fichiers audio ou électroniques, des vidéos ou des données biométriques telles que des empreintes vocales, des photographies et des signatures. Ces renseignements peuvent aussi comprendre des renseignements recueillis lors des activités numériques, comme le modèle de l'appareil, le type de navigateur et l'adresse IP.

- **« 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 à l'extérieur du Canada (p. ex., CIBC Bank USA).

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

Cette politique a force de loi conjointement [aux principes de protection des renseignements personnels de la Banque CIBC](#), à notre [Énoncé sur la protection des renseignements personnels numériques](#) et aux dispositions relatives à la protection des renseignements personnels énoncée dans vos ententes avec nous, lesquels forment la politique de protection des renseignements personnels de la Banque CIBC. Elle s'applique à l'utilisation et à 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. Elle continuera de s'appliquer tant et aussi longtemps que la Banque CIBC détient vos renseignements (y compris après la résiliation de toute entente de produit ou de services que vous avez conclue avec nous). En nous fournissant de l'information, vous consentez à l'utilisation ou à la communication des renseignements que nous avons recueillis à votre sujet, tel que le décrit la Politique en matière de protection des renseignements personnels.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur nos pratiques en matière de protection des renseignements personnels, consultez les [principes de protection des renseignements personnels de la Banque CIBC](#), [l'Énoncé sur la protection des renseignements personnels numériques](#), ou notre [foire aux questions sur la protection des renseignements personnels](#).

La politique et les autres documents connexes seront mis à jour de temps à autre.

## 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. Voici les types de renseignements recueillis :

- **Vos coordonnées**, qui nous permettent de communiquer avec vous (p. ex., votre nom, adresse, numéro de téléphone, adresse de courriel ou autre adresse électronique, nom de compte de médias sociaux et numéro de télécopieur).
- **Les renseignements sur votre identité** qui nous permettent de vous identifier (p. ex., pièces d'identité délivrées par un gouvernement et factures de services publics), de vous authentifier (p. ex., au moyen de technologies biométriques comme la reconnaissance vocale, la vérification de l'identité ou l'analyse de vos interactions avec nos services en ligne) ou de respecter des obligations fiscales et de lutte contre le blanchiment d'argent ainsi d'autres obligations juridiques et réglementaires nous obligeant à « connaître notre clientèle » (p. ex., date de naissance, profession et pièces d'identité délivrées par un gouvernement).
- **Votre numéro d'assurance sociale (NAS)** qui nous permet de nous conformer aux exigences juridiques ou réglementaires (p. ex., la Loi de l'impôt sur le revenu du Canada stipule que nous vous demandons votre NAS lorsque nous ouvrons un produit qui génère un revenu). Nous pouvons aussi vous demander votre NAS pour nous aider à vérifier votre identité et à obtenir des renseignements exacts auprès des agences d'évaluation du crédit. Vous n'êtes toutefois pas obligé de nous fournir votre NAS à cette fin (consultez la section « Vos choix en matière de protection des renseignements personnels » ci-dessous).
- **Les renseignements financiers** qui nous permettent de déterminer votre solvabilité, de vérifier votre admissibilité à des produits ou à des services qui vous sont offerts, ou de déterminer

si un produit ou service vous convient (p. ex., antécédents professionnels et financiers, revenu, valeur nette, rapports de solvabilité, connaissance des placements et objectifs, et renseignements sur les garanties fournies pour les prêts).

- **Les renseignements sur les opérations** qui concernent la façon dont vous utilisez différents produits ou services ou dont vous faites affaire avec nous (p. ex., historique des achats et des paiements).
- **Les renseignements sur votre santé et votre mode de vie**, les antécédents de santé de votre famille, vos activités, votre comportement et vos choix, qui nous aident à évaluer votre admissibilité aux produits d'assurance vie ou d'assurance maladie, à calculer vos taux de prime appropriés, et à administrer et à approuver vos demandes de règlement d'assurance. Ces renseignements peuvent également inclure vos plans de voyage, les sports et loisirs dangereux que vous pratiquez. En raison de leur nature sensible, les renseignements sur la santé et le mode de vie recueillis à cette fin ne seront pas communiqués à des fins de marketing ou pour l'évaluation de demandes de prêts.
- **Les renseignements au sujet d'autres personnes que vous-même** que vous fournissez ou que nous vous demandons (p. ex., des renseignements sur vos bénéficiaires, votre conjoint ou conjoint de fait ou les personnes à votre charge assurées en vertu d'un produit d'assurance ou d'un régime enregistré, un utilisateur autorisé de votre compte, et les coordonnées d'une personne qui, selon vous, pourrait être intéressée à un produit ou à un service de la Banque CIBC). Si vous nous fournissez des renseignements sur une autre personne, nous présumerons que vous êtes autorisé à le faire et que vous avez obtenu le consentement de cette personne à leur collecte, leur utilisation ou leur communication aux fins énoncées dans cette politique.
- **D'autres renseignements** qui nous aident à comprendre notre relation avec vous, notamment la façon dont vous préférez effectuer vos opérations et les types de produits, de services ou d'offres susceptibles de vous plaire. Ceux-ci peuvent comprendre vos préférences en matière de langue et de communication, votre emplacement, vos intérêts et votre situation démographique.

## Processus de collecte des renseignements

Nous pouvons recueillir des renseignements directement auprès de vous, de façon indirecte ou à partir d'autres sources, dont celles-ci :

- demandes concernant des produits ou des services et leur utilisation
- communications avec nous
- agences d'évaluation du crédit (consultez la section « Agences d'évaluation du crédit » ci-dessous pour en savoir plus)
- des agences de renseignements sur l'assurance
- références que vous nous avez fournies
- partenaires de programmes
- autres institutions financières
- institutions gouvernementales ou organismes de réglementation
- contenu généré par l'utilisateur sur nos sites Web de médias sociaux, comme les photos ou les commentaires que vous publiez
- sources publiques, comme les annuaires téléphoniques, les journaux, les sites Internet, les listes de marketing offertes sur le marché ou les registres d'organismes gouvernementaux (p. ex., registres cadastraux ou fonciers, ou bureaux de délivrance des permis) ou dossiers publics

Nous pouvons aussi recueillir des renseignements en surveillant vos interactions avec la Banque CIBC ou en les enregistrant (p. ex., appels téléphoniques, vidéoconférences, clavardage ou autres interactions avec les sites Web et mobiles de la Banque CIBC) pour :

- améliorer et maintenir la qualité du service à la clientèle (notamment pour déterminer votre admissibilité aux offres et aux promotions)
- vous protéger et protéger la Banque CIBC
- confirmer nos discussions avec vous
- mener des activités de contrôle de la qualité et de coaching (p. ex., un représentant et son supérieur pourraient écouter un appel afin d'y repérer des occasions d'amélioration)
- prévenir ou déceler la fraude (p. ex., analyse de vos interactions avec nos services en ligne pour nous aider à vous authentifier)

Nous utilisons des méthodes de surveillance, notamment l'enregistrement vidéo, à l'intérieur et aux alentours de nos centres bancaires CIBC, de nos guichets automatiques et d'autres lieux pour :

- assurer la sécurité de nos clients, de nos employés et d'autres personnes
- pour assurer une protection contre les activités illégales, comme la fraude, le vol et le vandalisme
- pour améliorer et maintenir la qualité du service

## **Utilisation et communication des renseignements**

Par « communication des renseignements au sein de la Banque CIBC », on entend la communication de renseignements au sein de la Banque CIBC, notamment entre la banque et ses sociétés canadiennes ou étrangères affiliées.

Nous utilisons et communiquons vos renseignements personnels pour :

### **Vous fournir des produits ou des services**

- Établir votre identité et déterminer votre admissibilité à des produits ou services
- Veiller à ce que les conseils, les produits et les services que nous vous offrons ou que vous achetez vous conviennent
- Établir, gérer, administrer et maintenir vos produits et services.

### **Communiquer avec vous**

- Vous envoyer des communications par la poste, par courriel, par message texte, par téléphone, par les dispositifs de composition et d'annonce automatique (aux numéros que vous nous avez fournis), 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 soutien portant sur des avantages, des caractéristiques ou d'autres renseignements à propos de produits ou de services.

### **Vous offrir une valeur ajoutée**

- Personnalisez votre expérience avec nous, notamment en examinant et en analysant vos applications, vos opérations et vos autres renseignements (au moyen d'analyses de données ou autrement) 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 votre admissibilité à des incitatifs (p. ex., boni d'intérêt, annulation de frais, réductions) pour l'essai de nouveaux produits et services ou vous encourager à continuer d'utiliser vos produits et services actuels
  - cibler ou personnaliser les produits, services, promotions, offres et conseils selon les renseignements que nous avons recueillis (notamment ceux recueillis dans le cadre de vos activités numériques; consultez l'[Énoncé sur la protection des renseignements personnels numériques](#) pour en savoir plus)

- Promouvoir et commercialiser des produits et services offerts par la Banque CIBC et les sociétés étrangères affiliées de la Banque CIBC, par nos partenaires de programme ou par des tiers triés sur le volet.
- 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 opérations courantes, notamment la tenue de dossiers et la production de rapports internes
- Comprendre et mieux gérer les activités de la Banque CIBC et concevoir des produits et des services (p. ex., en menant des études de marché ou en analysant les données que nous possédons sur vous; voir également « Dépersonnalisation et analyses » ci-dessous)
- Administrer les ententes de recommandations
- Avoir recours à des tiers pour assurer des services pour notre compte
- Assurer, réassurer ou protéger autrement les intérêts de la Banque CIBC dans son propre portefeuille de produits et de services (p. ex., obtenir une assurance pour le portefeuille de prêts hypothécaires de la Banque CIBC ou obtenir une réassurance pour gérer les risques 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 nous protéger nous-mêmes contre les erreurs et les activités criminelles, notamment au moyen de la prévention, de la détection et des enquêtes relatives à la fraude, au blanchiment d'argent, aux cybermenaces et aux autres risques et menaces de ce genre (p. ex., nos examens et nos analyses de vos demandes, de vos opérations et d'autres renseignements nous aident à identifier divers types de menaces et de risques liés notamment au crédit, à la fraude et au blanchiment d'argent). À ces fins, vos renseignements peuvent être mis en commun avec des données appartenant à d'autres personnes et faire l'objet d'analyses.

### **Façons particulières dont nous pouvons recueillir, utiliser et communiquer des 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**

Si nous soupçonnons que vous êtes victime de fraude, d'exploitation financière, ou d'un autre type d'activité illégale ou si nous avons de bonnes raisons de croire que la meilleure façon de servir vos intérêts serait d'agir, nous pouvons communiquer des renseignements aux autorités juridiques ou gouvernementales appropriées, à votre parent le plus proche ou à toute autre personne appropriée (p. ex., nous pouvons signaler nos inquiétudes concernant une exploitation financière potentielle au bureau du tuteur ou curateur public). Dans de telles circonstances, nous ne communiquerons que les renseignements qui, selon nous, sont nécessaires pour protéger vos intérêts.

Nous avons également recours à des technologies pour vous aider à éviter de devenir une victime de fraude. Par exemple, lorsque vous utilisez notre système bancaire téléphonique, nous analysons une représentation numérique de votre voix (une empreinte vocale) pour déceler toute association éventuelle à des activités frauduleuses. En outre, pour encore plus de sécurité, nous offrons un système facultatif d'authentification fondé sur les empreintes vocales. Ces empreintes vocales ne servent que pour notre système bancaire téléphonique : il n'est pas possible de les utiliser pour accéder à aucun autre système ni pour désosser votre voix.

## **Nous protéger ou si la loi le permet**

Nous communiquons des renseignements pour protéger nos droits ou intérêts. Par exemple, si nous sommes appelés à participer à des procédures judiciaires, administratives ou réglementaires ou à d'autres instances similaires, notamment pour faire valoir nos droits (p. ex., pour le recouvrement d'une créance). Nous communiquons également des renseignements afin de nous conformer à des obligations juridiques et réglementaires, notamment en réponse à une assignation à témoigner, un mandat, une ordonnance judiciaire ou administrative, des demandes ou requêtes valides provenant d'instances gouvernementales, d'organismes de réglementation, de tribunaux et d'autorités chargées de l'application des lois au Canada ou dans d'autres territoires ou pays. Nous pouvons également recueillir, utiliser ou communiquer des renseignements sans votre consentement lorsque la loi le permet (p. ex., nous pourrions transmettre des renseignements à d'autres organismes afin d'enquêter sur une violation d'une entente ou d'une loi, ou de détecter, d'éliminer ou de prévenir la fraude).

## **Partenaires de programmes**

Nous communiquons des renseignements à nos partenaires de programmes pour nous permettre de déterminer votre admissibilité à un tel programme. Si vous participez à un programme de partenaires, la Banque CIBC et le partenaire échangeront des renseignements dans le but d'administrer, de développer, de gérer et de promouvoir le programme, notamment par l'accumulation de points ou de primes, la production de rapports et l'analyse du rendement du programme, la mise au point de nouveaux avantages, produits et services, et l'exécution d'études de marché. Si vous retirez votre consentement à cet égard, nous pourrions ne pas être en mesure de vous fournir le produit ou le service concerné (p. ex., si l'échange de ces données est nécessaire à l'obtention des caractéristiques et des avantages offerts par le programme de partenaires de la Banque CIBC).

## **Comptes conjoints, représentants et bénéficiaires**

Lorsque vous détenez un produit ou un service conjointement avec une autre personne (p. ex., un compte conjoint), ou lorsqu'une personne est autorisée à utiliser votre produit ou service ou à y accéder (p. ex., un utilisateur autorisé d'un compte de carte de crédit), ou lorsque votre responsabilité est partagée avec d'autres (p. ex., si quelqu'un a fourni une garantie ou un cautionnement à l'égard de vos obligations), nous pouvons communiquer vos renseignements à cette personne (ou à son représentant, ce qui comprend le représentant de sa succession) en ce qui a trait au produit ou service. Lorsqu'une personne agit à titre de représentant ou que nous pouvons raisonnablement croire qu'elle agit en vertu d'une autorisation appropriée (p. ex., un tuteur légal ou une personne ayant une procuration, le représentant de la succession, un avocat, un comptable et, dans le cas d'enfants mineurs, le parent ou le tuteur légal), nous pouvons communiquer des renseignements à cette personne et accepter ses instructions (cela inclut la communication d'information selon les directives de l'un ou l'autre des représentants si des représentants sont conjointement désignés). À la suite de votre décès, nous pouvons également communiquer des renseignements à votre sujet à vos bénéficiaires ou à des représentants de votre succession lorsque cela est raisonnablement nécessaire pour aider à l'administration de vos régimes enregistrés, de vos produits d'assurance ou encore de votre succession. Si vous êtes le cotitulaire survivant d'un compte conjoint, nous pouvons également transmettre au représentant du titulaire décédé les renseignements sur votre compte, qui ont été créés ou recueillis avant le décès.

## **Assurance**

Lorsque nous vendons ou administrons de l'assurance, nous recueillons des renseignements au nom de l'assureur et lui communiquons des renseignements à titre de fournisseur de services pour permettre la vente et l'administration des assurances, le paiement des demandes de règlement et la résolution des plaintes. Lorsque nous sommes l'assureur, nous communiquons des renseignements aux personnes ou organismes nécessaires (p. ex., des professionnels de la santé, des établissements de soins médicaux, des agences de renseignements sur l'assurance) pour vous fournir des produits et des services d'assurance. Lorsque nous avons conclu une entente avec un réassureur pour gérer nos risques, 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 qui comporte des renseignements personnels, ou lorsque nous envisageons d'effectuer de telles opérations, comme la vente ou la titrisation d'actifs, nous pouvons communiquer des renseignements aux autres parties liées à l'opération (p. ex., dans le cadre de contrôles préalables ou de la conclusion de l'opération). Nous exigeons alors que les autres parties préservent la confidentialité de ces renseignements et en limitent l'utilisation aux fins de l'opération. Lorsque nous effectuons une opération commerciale comportant l'achat de renseignements par nous, la présente politique s'appliquera à la collecte, à l'utilisation et à la communication des renseignements acquis (qui peuvent comprendre des renseignements que nous continuerons de détenir après la fin de votre relation avec nous). Si nous vendons des actifs, l'acheteur pourrait être autorisé par la loi à conserver certains renseignements pendant une période donnée, ou tenu de le faire. Nous pouvons également communiquer des renseignements à votre sujet au propriétaire bénéficiaire d'un produit ou d'un service que nous vous fournissons.

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

Nous pouvons communiquer des renseignements au sein de la Banque CIBC et à des sociétés étrangères affiliées de la Banque CIBC pour gérer l'ensemble de votre relation avec nous et avec les sociétés étrangères affiliées de la Banque CIBC, notamment pour ouvrir et administrer votre ou vos comptes et tenir à jour les renseignements vous concernant, simplifier vos opérations avec nous et avec les sociétés étrangères affiliées de la Banque CIBC (p. ex., en remplissant préalablement les renseignements des demandes), gérer et évaluer les risques et les opérations, y compris dans le but de recouvrer une dette due par vous, de prévenir et de détecter la fraude ou toute autre activité non autorisée, offrir ou promouvoir des produits et des services, effectuer des analyses, faciliter les services opérationnels, administratifs et de soutien internes au sein de notre organisation et satisfaire à des obligations juridiques ou réglementaires.

Les renseignements communiqués à des sociétés étrangères affiliées de la Banque CIBC seront assujettis aux politiques en matière de protection des renseignements personnels de ces sociétés affiliées et aux lois de ces pays.

## **Agences d'évaluation du crédit**

Si vous avez un produit de crédit à la Banque CIBC (p. ex., carte de crédit, prêt, marge de crédit ou prêt hypothécaire) ou un compte de dépôt assorti d'une protection de découvert, de limites de retenue ou de retrait, nous échangerons des renseignements vous concernant avec des agences d'évaluation du crédit tant que vous aurez le produit à la Banque CIBC et pendant une période raisonnable par la suite. Ceux-ci peuvent comprendre des renseignements sur vos comptes de crédit actuels et antérieurs (p. ex., leur type, leur montant, vos antécédents de paiement), les mesures de recouvrement, les actions judiciaires ou tout autre renseignement que l'agence d'évaluation du crédit a recueilli auprès de vos autres prêteurs. Nous pouvons recueillir, utiliser et communiquer ces renseignements pour vérifier votre solvabilité, évaluer et gérer nos risques de crédit, établir des limites de crédit et de retenue, établir votre admissibilité à d'autres produits et services et détecter et prévenir la fraude. Nous pouvons aussi mettre périodiquement à jour vos renseignements auprès des agences d'évaluation du crédit afin de contribuer au maintien de l'intégrité du système d'évaluation du crédit.

## **Dépersonnalisation et analyses**

Nous pouvons dépersonnaliser ou anonymiser vos renseignements personnels en supprimant de l'information permettant de vous identifier, comme votre nom, votre adresse, votre date de naissance et vos numéros de compte. Ces renseignements peuvent être regroupés avec d'autres et utilisés à des fins opérationnels internes, comme l'analyse et la production de rapports, l'élaboration et l'amélioration de nos produits et services, la compréhension et la prévision des besoins et des préférences des clients, la prévention et la détection de la fraude, la détermination de tendances (p. ex., habitudes d'achat, tendances en matière de fraude) et l'amélioration de notre marketing.

## **Protection de vos renseignements**

À la Banque CIBC, nous prenons la protection de vos renseignements personnels au sérieux. Nous déployons des efforts raisonnables pour éviter l'utilisation ou la communication non autorisées des renseignements, ainsi que la perte et le vol de renseignements. Nous vérifions régulièrement nos mesures de sécurité et en évaluons l'efficacité et la pertinence.

Nos employés qui ont accès à vos renseignements sont informés de la nécessité d'en assurer la confidentialité.

Nous pouvons communiquer des renseignements à nos fournisseurs de services ou leur y donner accès afin qu'ils puissent assurer des services pour notre compte. Nous faisons preuve de prudence lorsque nous sélectionnons nos fournisseurs de services et nous exigeons qu'ils disposent de normes en matière de protection des renseignements personnels et de sécurité qui soient conformes aux exigences de la Banque CIBC. Nous avons recours à des contrats et à d'autres mesures avec nos fournisseurs de services afin de maintenir la confidentialité et la sécurité de vos renseignements personnels et d'éviter que ces renseignements soient utilisés à des fins autres que celles pour lesquelles ils ont été recueillis.

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

La durée pendant laquelle nous conservons vos renseignements personnels dépend du produit ou du service et de la nature de ces renseignements. Nous conservons vos renseignements personnels tant qu'il est raisonnable de le faire à des fins de service à la clientèle et à des fins commerciales ou juridiques. Pour ces raisons, nous conservons vos renseignements après la fin de votre relation avec nous. Dès que vos renseignements personnels ne nous sont plus requis, nous les détruisons de manière sécuritaire ou nous supprimons toute donnée qui permet de vous identifier personnellement. Selon la nature de vos renseignements, ils peuvent être conservés au centre bancaire CIBC ou au bureau où vous faites habituellement affaire, dans divers systèmes informatiques, ou dans les installations d'entreposage des dossiers de la Banque CIBC ou de nos fournisseurs de services.

Des renseignements peuvent être stockés et traités dans tout pays où nous avons des sociétés affiliées ou des fournisseurs de services. En utilisant nos produits et nos services, vous consentez à la communication de renseignements à des pays autres que le Canada, notamment aux États-Unis, qui peuvent suivre des règles différentes sur la protection des données. La Banque CIBC, les fournisseurs de services et les autres tiers (y compris les sociétés étrangères affiliées de la Banque CIBC) à 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.

### **Vos choix en matière de protection des renseignements personnels**

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 peut nous empêcher de vous fournir ou de continuer à vous fournir certains produits et services, en partie ou en totalité. Par exemple, si vous choisissez de ne pas nous fournir votre NAS, nous ne serons pas en mesure de vous offrir les produits pour lesquels le NAS est obligatoire en vertu de la Loi de l'impôt (p. ex., un produit enregistré comme un REER — régime enregistré d'épargne-retraite).

Plus particulièrement, au de notre relation avec vous, nous vous offrons les options suivantes :

#### **Numéro d'assurance sociale (NAS)**

L'ajout de votre NAS à une demande d'évaluation du crédit est le meilleur moyen de veiller à ce que les renseignements obtenus s'appliquent bien à vous. Toutefois, la communication de votre NAS est facultative. Si vous avez choisi de ne pas accorder votre autorisation, cette décision, en soi, ne vous



empêchera pas d'être admissible à des produits et services. Si vous avez consenti à ce que nous utilisions votre NAS à cette fin, vous pourrez retirer votre consentement en tout temps.

***Si vous souhaitez retirer votre consentement à ce que nous utilisions votre NAS pour nous aider à vous identifier dans les demandes de rapport d'évaluation du crédit :***

Vous pouvez choisir de retirer votre consentement en tout temps en communiquant avec le centre bancaire CIBC ou le bureau où votre compte est tenu, ou en communiquant avec votre représentant CIBC.

## **Marketing**

Sous réserve des lois applicables, la Banque CIBC peut, à l'occasion, vous offrir des produits ou des services de la Banque CIBC ou de ses sociétés étrangères affiliées, incluant des promotions spéciales, qui pourraient vous intéresser. Votre consentement à la réception de communications marketing est facultatif et vous pouvez le retirer en tout temps. Toutefois, cela ne limitera pas l'information qui vous est fournie dans le cadre des discussions avec un représentant de la Banque CIBC ou par l'intermédiaire des communications générales de marketing ou d'administration de la Banque CIBC (p. ex., affiches dans les centres bancaires CIBC, messages électroniques dans les guichets automatiques bancaires ou sur notre site Web), ou les renseignements que nous vous envoyons relativement à vos produits et services actuels, ou autorisés ou exigés par la loi. En outre, nous pouvons, à l'occasion, communiquer avec vous pour 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 où votre compte est tenu, ou communiquez avec votre représentant CIBC ou, si vous êtes un client des services bancaires CIBC, communiquez avec nous au 1 800 465-2422. Si vous êtes un autre client de la Banque CIBC (p. ex., de Gestion privée de portefeuille CIBC et de CIBC Wood Gundy), communiquez avec l'une des personnes-ressources mentionnées dans la section « En cas de préoccupations concernant la protection des renseignements personnels » ci-dessous. Nous nous efforcerons alors 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. De plus, il est possible qu'on n'en tienne pas compte pour une promotion déjà en cours. Pour gérer vos choix en matière de protection des renseignements personnels numériques, veuillez consulter notre [Énoncé sur la protection des renseignements personnels numériques](#). Vous pouvez aussi refuser de recevoir des communications par courriel en sélectionnant le lien de désabonnement se trouvant dans chacune de nos communications.

## **Enregistrement des appels**

Les appels téléphoniques avec les représentants de la Banque CIBC peuvent être enregistrés et surveillés aux fins de coaching, de formation, de qualité et de sécurité (consultez la section « Processus de collecte des renseignements » pour en savoir plus).

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

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

Dans certaines circonstances, vous ne pouvez pas retirer votre consentement. Par exemple, vous ne pouvez pas retirer votre consentement à la collecte, à l'utilisation ou à la communication de renseignements lorsque nos activités à ces fins sont autorisées ou exigées par la loi, sont nécessaires pour nous assurer que nous avons des renseignements exacts et à jour en ce qui vous concerne (p. ex., votre adresse actuelle), ou sont nécessaires pour gérer nos affaires, notamment l'échange de renseignements requis lorsque nous cédonos nos droits à des tiers dans le cadre d'opérations commerciales.

## **Mise à jour de vos renseignements**

Nous déployons tous les efforts raisonnables pour garder les renseignements personnels les plus exacts, complets et récents possible aux fins pour lesquelles ils doivent être utilisés. 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 les renseignements personnels que nous détenons sur vous***

Communiquez avec le centre bancaire CIBC ou le bureau où votre compte est tenu, ou consultez votre représentant CIBC. Si vous êtes un client des services bancaires CIBC, appelez-nous au 1 800 465-2422, ou ouvrez une session dans Services bancaires CIBC en direct et modifiez vos renseignements à la rubrique Services à la clientèle. Si vous nous dites que les renseignements que nous avons sont anciens ou erronés, nous mettrons à jour nos dossiers. S'il y a lieu, nous corrigerons tout renseignement que nous pourrions avoir communiqué à un tiers.

## **Accès à vos renseignements**

Vous avez le droit d'accéder aux renseignements que nous détenons sur vous. Vous pouvez accéder à la plupart de vos renseignements personnels par l'entremise de vos relevés de compte papier ou électroniques, en passant au centre bancaire CIBC ou au bureau où vous faites régulièrement vos affaires, en accédant à votre compte en ligne ou par l'intermédiaire de Services bancaires téléphoniques.

### ***Si vous voulez accéder à d'autres renseignements personnels que nous détenons à votre sujet***

Communiquez avec le centre bancaire CIBC ou le bureau où votre compte est tenu ou consultez votre représentant CIBC.

Nous vous demanderons de présenter une demande par écrit (normalement en remplissant un formulaire) et d'y inclure suffisamment de précisions pour nous aider à comprendre votre demande et à effectuer les recherches requises pour récupérer les renseignements voulus. Nous vérifierons votre identité avant de faire la recherche ou de vous donner accès à vos renseignements personnels. Nous vous informerons à l'avance si vous devrez payer des frais pour accéder à vos renseignements personnels. Nous pouvons aussi vous demander des renseignements supplémentaires pour valider l'étendue de votre demande (p. ex., obtenir la période visée ou une description plus précise de 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 applicables sur la protection des renseignements personnels.

Si vous êtes atteint d'une déficience sensorielle, vous pouvez demander à ce que vos renseignements soient fournis dans un format adapté à vos besoins. Si nous avons déjà un tel format, nous vous le fournirons. Autrement, nous convertirons les renseignements dans le format demandé s'il est raisonnable et conforme de rendre lesdits renseignements accessibles de cette façon en vertu des lois sur la protection des renseignements personnels applicables. Certaines limites peuvent s'appliquer à votre droit d'accès à vos renseignements (p. ex., s'ils font l'objet d'un privilège juridique, contiennent des renseignements commerciaux confidentiels, se rapportent à une enquête sur une violation d'une entente ou d'une loi, ou contiennent des renseignements sur d'autres personnes qui ne peuvent être séparés).

Si nous avons obtenu des renseignements sur vous auprès de tiers, vous pouvez nous demander la source de cette information. Sur demande, et lorsque la loi le permet, nous vous fournirons les noms des tiers à qui nous avons ou pourrions avoir communiqué vos renseignements. Cependant, les fournisseurs de services auxquels nous avons eu recours seront exclus de cette liste. Seront également exclus les rapports fournis à l'Agence du revenu du Canada et les renseignements fournis pour respecter nos obligations juridiques et réglementaires.

Si vous demandez l'accès à un rapport de solvabilité que nous avons obtenu d'une agence d'évaluation du crédit à votre sujet, nous vous en donnerons une copie si nous l'avons toujours en dossier. Nous vous fournirons également le nom et l'adresse de l'agence à laquelle nous avons fait appel, car elle aura les

renseignements les plus à jour et pourra vous indiquer comment interpréter 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.

### **En cas de préoccupations concernant 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. Si vous décidez de nous envoyer un courriel, veuillez ne pas inclure de renseignements confidentiels (p. ex., numéros de cartes ou de comptes).

Vous pouvez demander une version papier de notre politique de protection des renseignements personnels ou plus de renseignements sur notre politique et nos pratiques (y compris en ce qui concerne les fournisseurs de services situés à l'extérieur du Canada).

Consultez les [principes de protection des renseignements personnels de la Banque CIBC](#), l'[Énoncé sur la protection des renseignements personnels numériques CIBC](#), ou la [foire aux questions sur la protection des renseignements personnels](#).

### ***Les étapes suivantes s'appliquent uniquement aux clients de la Banque CIBC***

#### **Étape 1 : Consultez-nous**

Dans la plupart des cas, il suffit de nous parler pour que nous réglions la question, la préoccupation ou la plainte. 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
- Appelez au 1 800 465-2422

#### **Opérations bancaires courantes CIBC**

1 888 872-2422

Envoyez-nous un courriel à [fraud@cibc.com](mailto:fraud@cibc.com)

#### **Cartes de crédit CIBC**

1 800 465-4653

#### **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 plainte, vous pouvez communiquer avec le Service à la clientèle CIBC :

Téléphone : 1 800 465-2255

Télécopieur : 1 877 861-7801

Courriel : [servicealaclientele@cibc.com](mailto:servicealaclientele@cibc.com)

Par la poste : Service à la clientèle CIBC

P.O. Box 15, Station A

Toronto (Ontario)

M5W 1A2

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

#### **Étape 3 : Communiquez avec l'ombudsman 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 l'ombudsman de la Banque CIBC :

Téléphone : 1 800 308-6859 ou 416 861-3313 à Toronto  
Télécopieur : 1 800 308-6861 ou 416 980-3754 à Toronto  
Courriel : [ombudsman@cibc.com](mailto:ombudsman@cibc.com)

Par la poste : Bureau de l'ombudsman de la Banque CIBC  
P.O. Box 342  
Commerce Court  
Toronto (Ontario)  
M5L 1G2

Si vous êtes un autre client de la Banque CIBC (p. ex., les clients de Gestion privée de portefeuille CIBC ou 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**

Appelez-nous au 1 800 567-3343

Écrivez-nous à [CIBCInvestorServicesInc@cibc.com](mailto:CIBCInvestorServicesInc@cibc.com)

### **Gestion privée de portefeuille**

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. Votre application téléphone s'ouvrira.

### **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](mailto:talktous@simplii.com)

Par la poste : Simplii Financial  
P.O. Box 603, Stn Agincourt  
Scarborough (Ontario)  
M1S 5K9

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

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

Vous pouvez communiquer avec le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada (CPVP) pour vous aider à résoudre une préoccupation liée à la protection des renseignements personnels :

Téléphone : 1 800 282-1376

Site Web : [www.priv.gc.ca](http://www.priv.gc.ca)

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

Selon la nature de votre préoccupation, vous pouvez également contacter des agences de soutien indépendantes.